

SmartTax Core Solution: Inovasi Layanan Konsultasi Pajak Digital Berbasis Coretax bagi UMKM

Ali Redo

Program Studi Magister Pendidikan Ekonomi, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas PGRI
Jombang, Jombang, Indonesia
Email: redoali792@gmail.com

Abstrak—Transformasi digital administrasi perpajakan melalui implementasi Coretax Administration System (Coretax) merupakan langkah strategis pemerintah Indonesia dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan. Namun, sebagian besar pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) masih mengalami kendala dalam memahami penggunaan sistem tersebut akibat keterbatasan literasi digital dan pengetahuan perpajakan. Artikel ini bertujuan mengkaji konsep SmartTax Core Solution sebagai inovasi layanan konsultasi pajak berbasis digital yang mampu mendukung implementasi Coretax pada sektor UMKM. Penelitian menggunakan metode literature review dengan menganalisis berbagai jurnal ilmiah, buku, regulasi perpajakan, dan publikasi pemerintah yang berkaitan dengan transformasi digital, layanan perpajakan elektronik, inovasi bisnis jasa, serta kepatuhan wajib pajak. Hasil kajian menunjukkan bahwa SmartTax Core Solution mampu mengintegrasikan layanan konsultasi daring, pendampingan pelaporan pajak, dashboard monitoring perpajakan, edukasi digital, serta sistem pengingat otomatis dalam satu ekosistem layanan. Konsep ini berpotensi meningkatkan kepatuhan perpajakan sekaligus membuka peluang bisnis jasa digital yang inovatif dan berkelanjutan.

Kata Kunci: Coretax; Digitalisasi Perpajakan; Inovasi Jasa; SmartTax Core Solution; UMKM

Abstract—The implementation of the Coretax Administration System (Coretax) represents Indonesia's strategic effort to modernize tax administration through digital transformation. Despite its potential benefits, many Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) continue to experience difficulties in utilizing the system because of limited digital literacy and insufficient understanding of tax regulations. This article aims to examine SmartTax Core Solution as an innovative digital tax consulting service designed to support MSMEs in adapting to the digital tax ecosystem. The study applies a literature review approach by synthesizing findings from scientific journals, books, government regulations, and official publications related to digital taxation, service innovation, and tax compliance. The review indicates that SmartTax Core Solution integrates online tax consultation, tax reporting assistance, digital education, automated tax reminders, and tax monitoring dashboards into a comprehensive service model. The proposed concept is expected to improve tax compliance while creating sustainable business opportunities in the digital service sector.

Keywords: Coretax; Digital Taxation; MSMEs; Service Innovation; SmartTax Core Solution

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong transformasi digital dalam penyelenggaraan pelayanan publik di berbagai negara, termasuk pada sektor administrasi perpajakan. Digitalisasi perpajakan menjadi strategi penting untuk meningkatkan efisiensi administrasi, transparansi pengelolaan data, serta kualitas pelayanan kepada wajib pajak. Di Indonesia, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mengimplementasikan Coretax Administration System (Coretax) sebagai bagian dari reformasi administrasi perpajakan nasional yang bertujuan mengintegrasikan proses registrasi, pelaporan, pembayaran, hingga pengawasan pajak dalam satu sistem digital. Implementasi Coretax diharapkan mampu meningkatkan efektivitas administrasi perpajakan sekaligus memperkuat kepatuhan wajib pajak melalui pemanfaatan teknologi informasi yang lebih modern dan terintegrasi (Lasdao Mara & Munandar, 2024).

Meskipun menawarkan berbagai kemudahan, implementasi Coretax masih menghadapi tantangan yang cukup besar, khususnya pada sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Keterbatasan literasi digital, rendahnya pemahaman terhadap regulasi perpajakan, serta kemampuan adaptasi terhadap sistem administrasi digital menyebabkan sebagian pelaku UMKM belum mampu memanfaatkan Coretax secara optimal. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan kesalahan pelaporan, keterlambatan pemenuhan kewajiban perpajakan, bahkan menurunkan tingkat kepatuhan pajak. Berbagai kajian menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi Coretax tidak hanya

ditentukan oleh kesiapan teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia, dukungan kebijakan, serta peningkatan literasi perpajakan masyarakat (Karlinah et al., 2025).

Perubahan perilaku masyarakat di era digital juga mendorong meningkatnya kebutuhan terhadap layanan profesional yang mudah diakses, cepat, fleksibel, dan berbasis teknologi. Inovasi bisnis jasa menjadi salah satu strategi yang dapat menjawab kebutuhan tersebut, termasuk pada sektor konsultasi perpajakan. Pemanfaatan teknologi digital memungkinkan layanan konsultasi tidak lagi terbatas pada pertemuan tatap muka, tetapi berkembang menjadi layanan daring yang menyediakan pendampingan pelaporan pajak, edukasi perpajakan, sistem pengingat otomatis, hingga monitoring kewajiban perpajakan secara real time. Inovasi semacam ini diharapkan mampu memberikan nilai tambah bagi wajib pajak, khususnya UMKM yang membutuhkan layanan praktis namun tetap akurat (Lasdao Mara & Munandar, 2024).

Berbagai penelitian terdahulu telah membahas implementasi Coretax, digitalisasi administrasi perpajakan, maupun faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Namun demikian, sebagian besar penelitian masih berfokus pada aspek implementasi sistem, efektivitas kebijakan, atau tingkat kepatuhan wajib pajak. Kajian yang secara khusus mengembangkan konsep layanan konsultasi perpajakan digital berbasis Coretax sebagai inovasi bisnis jasa masih sangat terbatas. Selain itu, integrasi antara layanan konsultasi, edukasi perpajakan, dashboard monitoring, dan sistem pengingat otomatis dalam satu model layanan belum banyak dibahas dalam literatur sehingga membuka peluang pengembangan model bisnis baru yang lebih adaptif terhadap kebutuhan UMKM (Adhistry et al., 2026).

Berdasarkan kondisi tersebut, artikel ini menawarkan konsep SmartTax Core Solution, yaitu model layanan konsultasi perpajakan berbasis digital yang mengintegrasikan pendampingan penggunaan Coretax, konsultasi daring, edukasi perpajakan, dashboard monitoring, dan sistem pengingat otomatis dalam satu ekosistem layanan. Artikel ini menggunakan pendekatan literature review untuk menganalisis berbagai penelitian dan publikasi ilmiah mengenai transformasi digital perpajakan, inovasi layanan digital, serta kepatuhan pajak UMKM. Hasil kajian diharapkan dapat memberikan kontribusi konseptual bagi pengembangan inovasi bisnis jasa di bidang perpajakan sekaligus menjadi referensi bagi pemerintah, praktisi, dan pelaku UMKM dalam mendukung keberhasilan transformasi perpajakan digital di Indonesia (Karlinah et al., 2025).

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kajian literatur (literature review) dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Metode literature review merupakan pendekatan penelitian yang bertujuan mengidentifikasi, mengevaluasi, dan mensintesis hasil penelitian terdahulu secara sistematis sehingga diperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai suatu topik penelitian (Snyder, 2019). Pendekatan ini dipilih karena sesuai untuk mengkaji konsep SmartTax Core Solution sebagai inovasi layanan konsultasi perpajakan digital melalui analisis berbagai penelitian mengenai transformasi digital perpajakan, Coretax Administration System (Coretax), inovasi bisnis jasa, kepatuhan wajib pajak, dan digitalisasi UMKM (Green et al., 2006).

Data penelitian merupakan data sekunder yang diperoleh dari artikel jurnal nasional dan internasional, prosiding, buku ilmiah, regulasi perpajakan, serta dokumen resmi Direktorat Jenderal Pajak yang diterbitkan pada periode 2020–2025. Penelusuran literatur dilakukan melalui beberapa basis data ilmiah, yaitu Google Scholar, Scopus, ScienceDirect, SpringerLink, Emerald Insight, dan Garuda, menggunakan kata kunci Coretax Administration System, digital taxation, tax digitalization, digital tax services, service innovation, tax compliance, digital transformation, dan UMKM. Literatur yang dipilih memenuhi kriteria inklusi, yaitu memiliki keterkaitan langsung dengan transformasi digital perpajakan, inovasi layanan digital, implementasi Coretax, maupun kepatuhan wajib pajak, tersedia dalam bentuk full text, dan telah melalui proses peer review (Xiao & Watson, 2019). Selain itu, penelitian ini juga memanfaatkan beberapa publikasi terbaru mengenai implementasi Coretax di Indonesia sebagai landasan konseptual dalam membangun model SmartTax Core Solution (Raihan et al., 2026).

Analisis data dilakukan menggunakan teknik content analysis sebagaimana dikemukakan oleh Shick et al, (2016). Tahapan analisis meliputi proses identifikasi, klasifikasi, evaluasi kritis, dan sintesis terhadap seluruh literatur yang telah memenuhi kriteria seleksi. Selanjutnya, hasil kajian dikelompokkan ke dalam beberapa tema utama, yaitu **transformasi digital perpajakan, Coretax**

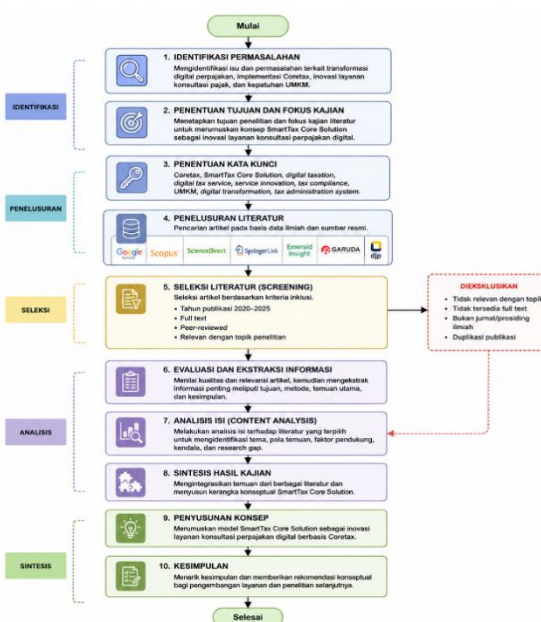
Administration System, inovasi bisnis jasa digital, kepatuhan perpajakan UMKM, dan model layanan SmartTax Core Solution. Sintesis dari berbagai literatur tersebut digunakan untuk menyusun kerangka konseptual yang menjelaskan bagaimana integrasi layanan konsultasi daring, edukasi perpajakan, dashboard monitoring, dan sistem pengingat otomatis dapat menjadi inovasi bisnis jasa yang mendukung keberhasilan implementasi Coretax sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan digital di Indonesia (Mudzakir, 2025).

Tabel 1. Tahapan Kajian Literatur

Tahapan	Uraian
Identifikasi masalah	Menentukan fokus penelitian mengenai SmartTax Core Solution dan transformasi perpajakan digital.
Penelusuran literatur	Mengumpulkan artikel dari Google Scholar, Scopus, ScienceDirect, SpringerLink, Emerald Insight, dan Garuda.
Seleksi literatur	Memilih artikel berdasarkan relevansi, tahun publikasi (2020–2025), dan ketersediaan <i>full text</i> .
Analisis data	Melakukan content analysis terhadap literatur yang telah dipilih.
Sintesis hasil	Menyusun konsep SmartTax Core Solution berdasarkan hasil kajian literatur.

Sumber: Diolah oleh penulis (2026).

Untuk memperjelas tahapan penelitian, proses kajian literatur pada penelitian ini disajikan dalam bentuk diagram alir (flowchart). Diagram tersebut menggambarkan tahapan penelitian mulai dari identifikasi permasalahan, penentuan fokus kajian, penelusuran literatur, seleksi artikel berdasarkan kriteria inklusi, analisis isi (content analysis), hingga sintesis hasil yang menghasilkan konsep SmartTax Core Solution sebagai model inovasi layanan konsultasi perpajakan digital.



Gambar 1. Alur Penelitian Kajian Literatur Pengembangan SmartTax Core Solution sebagai Inovasi Layanan Konsultasi Pajak Digital

3. ANALISA DAN PEMBAHASAN

Hasil kajian literatur menunjukkan bahwa transformasi digital pada sektor perpajakan menjadi salah satu strategi utama pemerintah dalam meningkatkan efektivitas administrasi, transparansi, serta kepatuhan wajib pajak. Implementasi Coretax Administration System (Coretax) merupakan bentuk modernisasi administrasi perpajakan yang mengintegrasikan berbagai layanan

perpajakan ke dalam satu sistem digital. Melalui sistem ini, proses registrasi, pelaporan, pembayaran, hingga pengawasan perpajakan dapat dilakukan secara lebih cepat, akurat, dan efisien. Beberapa penelitian menyatakan bahwa implementasi Coretax memiliki potensi meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan, meskipun keberhasilannya sangat dipengaruhi oleh kesiapan teknologi, kualitas sumber daya manusia, serta tingkat literasi digital wajib pajak (Mudzakir, 2025).

Di sisi lain, berbagai penelitian menunjukkan bahwa pelaku UMKM masih menghadapi berbagai kendala dalam mengadopsi sistem perpajakan digital. Kendala tersebut meliputi rendahnya pemahaman mengenai regulasi perpajakan, keterbatasan kemampuan menggunakan aplikasi digital, serta minimnya pendampingan dalam proses administrasi perpajakan. Kondisi tersebut menyebabkan sebagian pelaku UMKM masih bergantung pada jasa pihak ketiga atau bahkan belum memenuhi kewajiban perpajakannya secara optimal. Penelitian Airawaty dan Andita (2025) menjelaskan bahwa keberhasilan implementasi Coretax tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan sistem, tetapi juga oleh kualitas layanan pendampingan kepada pengguna. Oleh karena itu, inovasi layanan yang mampu menjembatani kebutuhan wajib pajak dengan sistem digital menjadi faktor penting dalam mendukung keberhasilan transformasi perpajakan.

Berdasarkan hasil sintesis berbagai penelitian tersebut, konsep SmartTax Core Solution dikembangkan sebagai inovasi layanan konsultasi perpajakan berbasis digital yang mengintegrasikan teknologi informasi dengan pelayanan konsultasi profesional. Konsep ini menawarkan berbagai layanan, antara lain konsultasi perpajakan secara daring, pendampingan penggunaan Coretax, pelaporan pajak, sistem pengingat otomatis (automatic reminder), dashboard monitoring kewajiban perpajakan, serta edukasi perpajakan digital bagi pelaku UMKM. Integrasi layanan tersebut diharapkan mampu mengurangi hambatan teknis yang selama ini dialami wajib pajak dalam menggunakan sistem Coretax sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan secara menyeluruh.

3.1 SmartTax Core Solution sebagai Inovasi Bisnis Jasa Digital

Inovasi merupakan kemampuan menciptakan nilai tambah melalui pengembangan produk, layanan, maupun proses bisnis yang lebih efektif dibandingkan kondisi sebelumnya (Drucker, 2014). Dalam konteks bisnis jasa, inovasi tidak selalu berupa penciptaan layanan baru, tetapi juga pengembangan sistem pelayanan yang mampu memberikan kemudahan, efisiensi, dan pengalaman pelanggan yang lebih baik. Osterwalder dan Pigneur (2010) menjelaskan bahwa inovasi bisnis harus mampu menghasilkan value proposition yang berbeda sehingga dapat meningkatkan daya saing organisasi.

SmartTax Core Solution mengimplementasikan konsep tersebut dengan menggabungkan layanan konsultasi perpajakan konvensional dengan teknologi digital. Pelanggan tidak hanya memperoleh jasa konsultasi, tetapi juga memperoleh akses terhadap sistem monitoring perpajakan, pengingat jadwal pelaporan, edukasi digital, dan pendampingan penggunaan Coretax secara berkelanjutan. Model layanan ini menciptakan nilai tambah karena memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya tanpa harus memahami seluruh prosedur administrasi perpajakan secara mandiri.

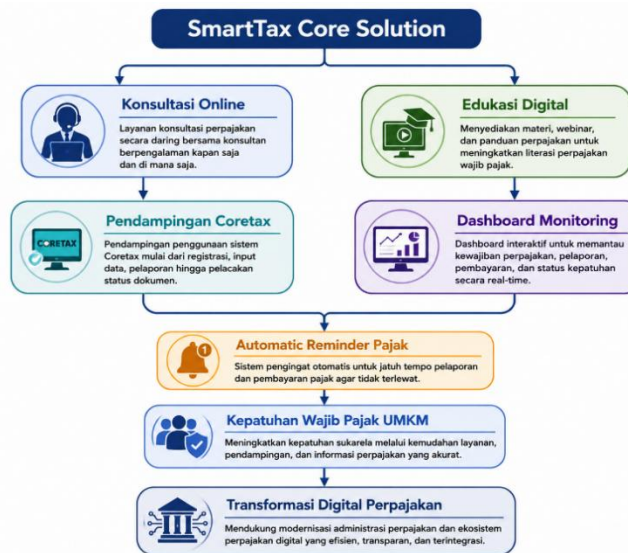
3.2 Implementasi SmartTax Core Solution dalam Mendukung UMKM

UMKM merupakan sektor ekonomi yang memiliki kontribusi besar terhadap pertumbuhan ekonomi nasional. Namun demikian, berbagai penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan perpajakan UMKM masih dipengaruhi oleh rendahnya literasi perpajakan, kompleksitas regulasi, serta keterbatasan kemampuan memanfaatkan teknologi digital (OECD, 2024). Kondisi tersebut menunjukkan perlunya inovasi layanan yang mampu mendukung proses digitalisasi perpajakan secara lebih sederhana dan mudah dipahami.

Melalui SmartTax Core Solution, pelaku UMKM dapat memperoleh layanan terpadu mulai dari registrasi Coretax, konsultasi perpajakan, penyusunan laporan pajak, hingga monitoring kewajiban perpajakan secara berkala. Pendekatan ini tidak hanya meningkatkan efisiensi administrasi perpajakan, tetapi juga berpotensi meningkatkan kepatuhan pajak secara sukarela (voluntary tax compliance) karena wajib pajak memperoleh pendampingan yang berkesinambungan selama menggunakan sistem Coretax.

3.3 Model Konseptual SmartTax Core Solution

Berdasarkan hasil sintesis literatur, SmartTax Core Solution memiliki lima komponen utama yang saling terintegrasi sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 2.



Gambar 2. Model Konseptual SmartTax Core Solution

Model konseptual tersebut menunjukkan bahwa SmartTax Core Solution berfungsi sebagai integrator antara layanan konsultasi profesional dan teknologi digital. Seluruh komponen saling mendukung dalam meningkatkan kemudahan administrasi perpajakan sehingga diharapkan mampu mempercepat adaptasi pelaku UMKM terhadap implementasi Coretax.

3.4 Implikasi Pengembangan SmartTax Core Solution

Berdasarkan hasil kajian literatur, pengembangan SmartTax Core Solution memberikan dua implikasi utama. Dari sisi teoritis, konsep ini memperkaya kajian mengenai inovasi bisnis jasa digital dengan mengintegrasikan konsep digitalisasi perpajakan, layanan konsultasi profesional, dan transformasi digital UMKM. Dari sisi praktis, SmartTax Core Solution dapat menjadi alternatif model bisnis bagi konsultan pajak, perusahaan penyedia layanan digital, maupun pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan berbasis teknologi. Selain itu, penerapan konsep ini berpotensi meningkatkan literasi perpajakan digital, mengurangi kesalahan pelaporan pajak, dan memperkuat kepatuhan wajib pajak secara berkelanjutan.

4. KESIMPULAN

Hasil kajian literatur menunjukkan bahwa transformasi digital perpajakan melalui implementasi Coretax Administration System (Coretax) merupakan langkah strategis pemerintah dalam meningkatkan kualitas administrasi perpajakan yang lebih efektif, transparan, dan terintegrasi. Namun demikian, implementasi Coretax masih menghadapi berbagai tantangan, terutama pada sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), yang dipengaruhi oleh rendahnya literasi digital, keterbatasan pemahaman terhadap regulasi perpajakan, serta minimnya pendampingan dalam penggunaan sistem digital. Berdasarkan hasil sintesis berbagai penelitian terdahulu, SmartTax Core Solution merupakan konsep inovasi layanan konsultasi perpajakan digital yang mengintegrasikan konsultasi daring, pendampingan penggunaan Coretax, edukasi perpajakan, dashboard monitoring, serta sistem automatic reminder dalam satu ekosistem layanan. Integrasi layanan tersebut berpotensi meningkatkan kemudahan akses, akurasi administrasi perpajakan, serta kepatuhan wajib pajak UMKM dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Selain memberikan kontribusi praktis bagi pelaku usaha dan penyedia jasa konsultasi perpajakan, konsep ini juga

memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan inovasi bisnis jasa berbasis teknologi digital sebagai bagian dari transformasi layanan publik di bidang perpajakan.

Penelitian ini masih bersifat konseptual karena menggunakan pendekatan literature review, sehingga belum menguji efektivitas implementasi SmartTax Core Solution secara empiris. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk melakukan pengujian menggunakan metode kuantitatif, kualitatif, maupun mixed methods dengan melibatkan pelaku UMKM sebagai responden. Selain itu, pengembangan aplikasi atau platform SmartTax Core Solution berbasis web maupun mobile juga perlu dilakukan untuk menguji tingkat penerimaan pengguna, kualitas layanan, serta pengaruhnya terhadap kepatuhan perpajakan secara nyata. Hasil penelitian lanjutan diharapkan dapat menjadi dasar bagi pemerintah, praktisi perpajakan, maupun pengembang teknologi dalam mendukung keberhasilan transformasi digital perpajakan di Indonesia.

REFERENCES

- Adhistry, N., Wijaya, A., & Alfina. (2026). ANALISIS EFEKTIVITAS IMPLEMENTASI CORETAX SEBAGAI SISTEM ADMINISTRASI PAJAK DIGITAL. *Pendas : Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar*, 11(02), 1–15. <https://doi.org/https://doi.org/10.23969/jp.v11i02.46355>
- Airawaty, D., & Andita, R. T. (2025). Navigating Digital Transformation: A Qualitative Analysis of the Coretax System Implementation in Indonesia. *Journal of Modern Accounting, Management and Economics*, 2(II), 1–22. <https://ejournal.ekonomiakuntansi.com/index.php/jomame/article/download/33/15>
- Drucker, P. F. (2014). *Innovation and entrepreneurship*. Routledge.
- Green, B. N., Johnson, C. D., & Adams, A. (2006). Writingnarrativeliteraturereviewsfor peer reviewed journals: secrets of thetrade. *Journal Of Chiropractic Medicine*, 5(3), 101–117. [https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S0899-3467\(07\)60142-6](https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S0899-3467(07)60142-6)
- Karlinah, Lady, Glorya Ika Sari, H., Yan Sugondo, L., & Bayu Pratama, I. (2025). The Implementation of the Core Tax System in Indonesia: A Systematic Literature Review. *Neraca Keuangan: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 20(3), 444–455.
- Krippendorff, K. (2018). *Content analysis: An introduction to its methodology* (4th ed.). Sage Publications.
- Lasdao Mara, U., & Munandar, A. (2024). DIGITALIZATION OF THE TAX SYSTEM IN INDONESIA: OPPORTUNITIES AND CHALLENGES OF CORETAX IMPLEMENTATION. 2(3), 306–312.
- Mudzakir, F. R. (2025). Policy Innovation of Coretax in the Modernization of the Tax Administration System: a Case Study At Kpp Pratama Bandung Cicadas. *Jurnal DIALEKTIKA: Jurnal Ilmu Sosial*, 23(1), 412–420. <http://jurnaldialektika.com/>
- OECD. (2024). Tax Challenges Arising from the Digitalisation of the Economy – Administrative Guidance on the Global Anti-Base Erosion Model Rules (Pillar Two). In *OECD/G20 Inclusive Framework on BEPS*, OECD. <http://www.oecd.org/tax/beps/administrative-guidance-global-anti-base-erosion-rules-pillar-two-june-2024.pdf>.
- Okoli, C. (2015). A guide to conducting a standalone systematic literature review. *Communications of the Association for Information Systems*, 37(1), 879–910. <https://doi.org/10.17705/1CAIS.03743>
- Osterwalder, A., & Pigneur, Y. (2010). *Business model generation: A handbook for visionaries, game changers, and challengers*. John Wiley & Sons.
- Raihan, M., Nurfaui, B. B., Hadi, H., Zuriyah, Y., & Priatna, T. (2026). Kajian Teknik Analisis Data Kuantitatif , Kualitatif , dan Mixed Methods dalam Artikel Jurnal Nasional Indonesia : Systematic Literature Review. *Journal of Qualitative and Quantitative Research*, 3(1), 25–34. <https://doi.org/https://doi.org/10.61166/interdisiplin.v3i1.144> Vol.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations* (5th ed.). Free Press.
- Schick-Makaroff, K., MacDonald, M., Plummer, M., Burgess, J., & Neander, W. (2016). What Synthesis Methodology Should I Use? A Review and Analysis of Approaches to Research Synthesis. *AIMS Public Health*, 3(1), 172–215. <https://doi.org/10.3934/publichealth.2016.1.172>
- Snyder, H. (2019). Literature review as a research methodology: An overview and guidelines. *Journal of Business Research*, 104, 333–339. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.07.039>
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27(3), 425–478. <https://doi.org/10.2307/30036540>
- Webster, J., & Watson, R. T. (2002). Analyzing the past to prepare for the future: Writing a literature review. *MIS Quarterly*, 26(2), xiii–xxiii.
- Xiao, Y., & Watson, M. (2019). Guidance on conducting a systematic literature review. *Journal of Planning Education and Research*, 39(1), 93–112. <https://doi.org/10.1177/0739456X17723971>