

**KUALITAS SISTEM DAN KUALITAS INFORMASI DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN PENGGUNA MELALUI VARIABEL
KEPERCAYAAN: STUDI PADA APLIKASI CORETAX**

Nadiyah Hibrizi

1710621067



**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Bisnis Digital Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas
Negeri Jakarta**

Intelligentia - Dignitas
PROGRAM STUDI S-1 BISNIS DIGITAL

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2025

**SYSTEM QUALITY AND INFORMATION QUALITY IN IMPROVING
USER SATISFACTION THROUGH TRUST: A STUDY ON THE
CORETAX APPLICATION**

Nadiyah Hibrizi

1710621067



Intelligentia - Dignitas

**This thesis is written as one of the requirements to obtain a Bachelor's degree
in Digital Business at the Faculty of Economics and Business, Jakarta State
University.**

Intelligentia - Dignitas
DIGITAL BUSINESS BACHELOR'S STUDY PROGRAM

FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS

JAKARTA STATE UNIVERSITY

2025

ABSTRAK

Nadiyah Hibrizi, 1710621067, Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi dalam Meningkatkan Kepuasan Pengguna melalui Variabel Kepercayaan: Studi pada Aplikasi Coretax.

Transformasi digital dalam sistem administrasi perpajakan menghadirkan tantangan baru terhadap kualitas sistem dan kualitas informasi yang berdampak pada kepercayaan dan kepuasan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna melalui Kepercayaan, dengan studi kasus pada aplikasi Coretax yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei daring dan metode untuk analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *Partial Least Square* berbasis *Structural Equation Modeling* atau disebut SEM-PLS, yang dikenal efektif dalam melakukan pengujian hubungan antar variabel laten secara simultan dengan melibatkan 170 responden. Berdasarkan temuan dalam hasil penelitian ini, aspek Kualitas Sistem berkontribusi signifikan dalam mempengaruhi Kepercayaan dengan koefisien sebesar 0,630, nilai t sebesar 2,728, dan nilai p sebesar 0,006. Kualitas Informasi juga memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepercayaan, dengan koefisien 0,487, nilai t sebesar 2,335, dan nilai p sebesar 0,020. Selanjutnya, Kepercayaan terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna, yang tercermin melalui nilai koefisien sebesar 0,690, nilai t sebesar 4,051, dan nilai p sebesar 0,000. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas dari sistem, kualitas dari informasi, dan kepercayaan memainkan karakter penting dalam meningkatkan kepuasan dari pengguna terhadap sistem perpajakan digital. Penelitian ini memberikan kontribusi teoritis terhadap pengembangan model evaluasi sistem informasi serta rekomendasi praktis bagi pengembangan sistem Coretax agar lebih responsif, andal, dan berorientasi pada pengguna.

Kata Kunci: Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kepercayaan, Kepuasan Pengguna, Coretax.

ABSTRACT

Nadiyah Hibrizi, 1710621067, System Quality and Information Quality in Improving User Satisfaction through Trust: A Study on the Coretax Application

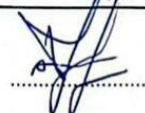
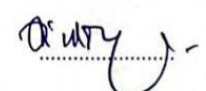
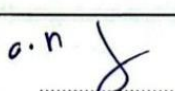
The digital transformation of tax administration systems presents new challenges related to system quality and information quality, which impact user trust and satisfaction. This study aims to analyze the influence of System Quality and Information Quality on User Satisfaction through Trust, using a case study of the Coretax application developed by the Directorate General of Taxes. A quantitative approach was applied using an online survey and analyzed through the Structural Equation Modeling Partial Least Squares (SEM-PLS) technique, involving 170 respondents. The results show that System Quality significantly influences Trust, with a coefficient of 0.630, a t-value of 2.728, and a p-value of 0.006. Information Quality also has a significant effect on Trust, with a coefficient of 0.487, a t-value of 2.335, and a p-value of 0.020. Furthermore, Trust significantly affects User Satisfaction, with a coefficient of 0.690, a t-value of 4.051, and a p-value of 0.000. These findings indicate that system quality, information quality, and trust play a vital role in enhancing user satisfaction with digital taxation systems. This research contributes theoretically to the development of information system evaluation models and offers practical recommendations for improving the Coretax system to become more responsive, reliable, and user-oriented.

Keywords: System Quality, Information Quality, Trust, User Satisfaction, Coretax.

Intelligentia - Dignitas

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

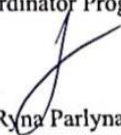
Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI			
Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  Prof. Dr. Mohamad Rizan, S.E., M.M. NIP. 197206272006041001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Dr. Ryna Parlyna, M.B.A NIP. 197701112008122003 (Ketua Penguji)		24/07 2025
2	Ati Sumiati, MM NIP. 197906102008012028 (Penguji 1)		24/07 2025
3	Adnan Kasofi, S.Pd., MBA NIP. 199107022023211023 (Penguji 2)		24/07 2025
4	Prof. Dr. Umi Widyastuti, S.E., M.E NIP. 197612112000122001 (Pembimbing 1)		24/07 2025
5	Diena Noviarini, M.M.Si NIP. 197511152008122002 (Pembimbing 2)		24/07 2025
Nama : Nadiyah Hibrizi No. Registrasi : 1710621067 Program Studi : S1 Bisnis Digital Tanggal Lulus : 24 Juli 2025			

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12
 - dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

Lembar Persetujuan Ujian Skripsi

PERSETUJUAN PEMBIMBING DIPERSYARATKAN UNTUK UJIAN SKRIPSI	
Pembimbing 1  Prof. Dr. Umi Widyastuti, S.E., NIP. 197612112000122001 16 Juli 2025	Pembimbing 2  Dena Noviarini MMSi NIP. 197511152008122002 16 Juli 2025
Mengetahui, Koordinator Program Studi Bisnis Digital  Dr. Ryna Parlyna, M.B.A. NIP. 197701112008122003 16 Juli 2025	
Nama : Nadiyah Hibrizi No. Registrasi : 1710621067 Program Studi : Bisnis Digital	

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12
- dibuat rangkap Lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru



Intelligentia - Dignitas

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan Karya asli dan belum pernah diajukan guna memperoleh gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 12 Agustus 2025

Yang membuat pernyataan



Nadiyah Hibrizi

Nadiyah Hibrizi

NIM. 1710621067

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Nadiyah Hibrizi
NIM : 1701621067
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis/Bisnis Digital
Alamat email : hibrizi1993@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Disertasi ☐ Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi dalam Meningkatkan Kepuasan Pengguna melalui Variabel Kepercayaan: Studi pada Aplikasi Coretax.

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 28 Juli 2025
Penulis

Nadiyah Hibrizi
NIM. 17106210677

KATA PENGANTAR

Dengan penuh rasa syukur, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Allah SWT atas segala puji dan karunia Yang Maha Esa. Berkat pertolongan-Nya, peneliti berhasil merampungkan penulisan skripsi ini yang merupakan bagian dari pemenuhan satu diantaranya syarat akademik untuk meraih gelar Sarjana yang sedang ditempuh pada Program Studi Bisnis Digital, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta. Dalam proses pelaksanaan penelitian hingga penulisan skripsi ini, tentu tidak terlepas dari berbagai tantangan dan hambatan. Namun, berkat doa, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak, akhirnya karya ini dapat terselesaikan dengan baik.

Sehubungan dengan itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Mohamad Rizan, S.E., M.M., yang menjabat sebagai Dekan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Negeri Jakarta, atas segala dukungan dan fasilitas yang diberikan.
2. Dr. Ryna Parlyna, M.B.A., sebagai Koordinator pada Program Studi Bisnis Digital, beliau berperan penting dalam memberikan pengarahan serta dukungan selama penulis menempuh masa studi.
3. Prof. Dr. Umi Widyastuti, S.E., M.E., selaku Dosen Pembimbing I, atas segala bentuk bimbingan, ilmu yang diberikan, saran-saran yang membangun, serta waktu dan perhatian yang telah beliau luangkan dalam

mendampingi penulis sejak awal proses penyusunan hingga selesainya skripsi ini.

4. Ibu Diena Noviarini, MMSi., sebagai Dosen Pembimbing II, atas arahnya selama ini serta saran-saran konstruktif yang membantu dalam penyusunan pada skripsi ini.
5. Keluarga tersayang, Orang tua dan kakak penulis, sebagai wujud rasa syukur, penulis menghaturkan terima kasih yang tulus atas cinta, doa yang tak pernah putus, serta dukungan tanpa lelah yang telah menjadi kekuatan utama dalam menjalani proses pendidikan dan menyelesaikan penulisan skripsi ini.
6. Rekan-rekan dari kelas Bisnis Digital C, yang telah menjadi bagian tak terlupakan dalam perjalanan kuliah selama empat tahun ini.
7. Seluruh pihak yang turut membantu secara langsung maupun tidak langsung, yang tidak dapat disebutkan satu per satu, namun sangat berarti bagi penulis.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun, baik untuk pengembangan pribadi di masa mendatang maupun sebagai masukan berharga bagi para pembaca.

Jakarta, 10 Juli 2025

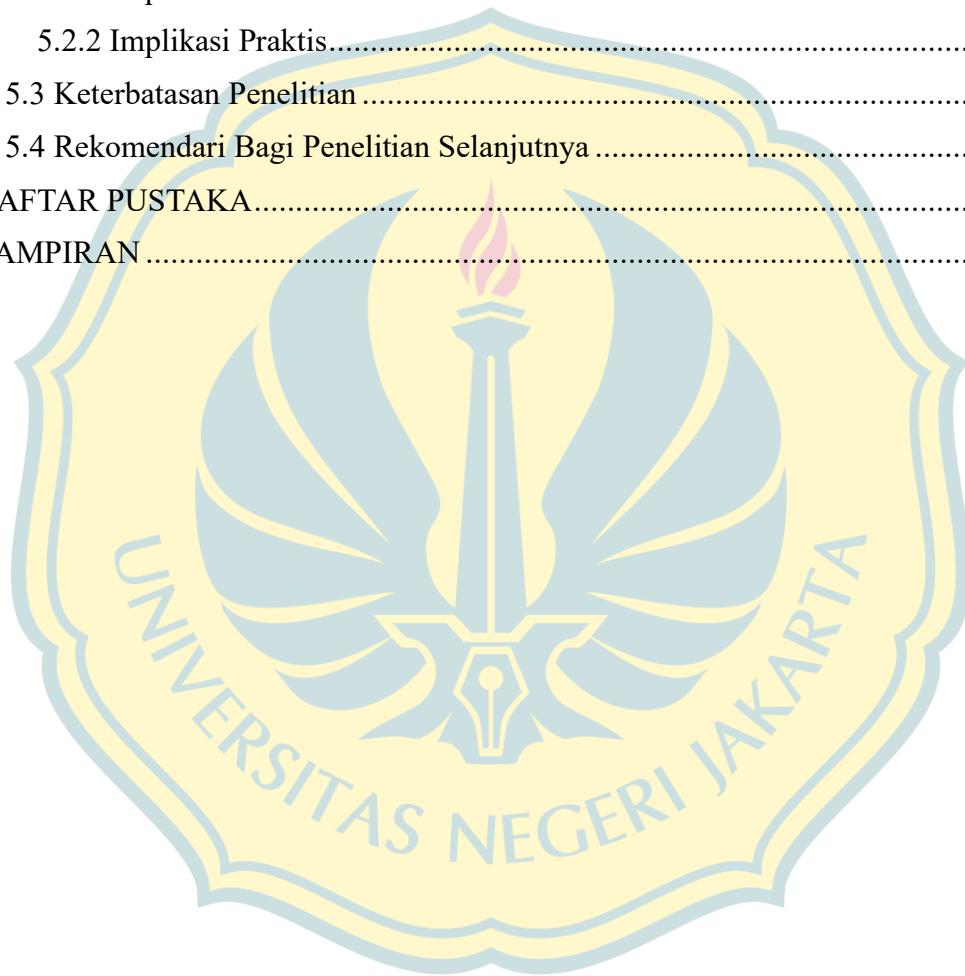
Nadiyah Hibrizi

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS	v
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.4.1 Manfaat Teoritis	10
1.4.2 Manfaat Praktis	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	12
2.1 Teori Pendukung	12
2.1.1 Teori <i>Information System Success</i>	12
2.1.2 Kepuasan pengguna	13
2.1.3 Kualitas Sistem	19
2.1.4 Kualitas Informasi	26
2.1.5 Kepercayaan	32
2.2 Kerangka Konseptual dan Pengembangan Hipotesis	37
2.2.1 Kualitas Sistem terhadap Kepercayaan	37
2.2.2 Kualitas Informasi terhadap Kepercayaan	39
2.2.3 Kepercayaan terhadap Kepuasan Pengguna	40
2.3 Penelitian Terdahulu	43
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	46

3.1 Waktu dan Tempat Penelitian.....	46
3.2 Desain Penelitian.....	46
3.2.1 Metode Penelitian.....	46
3.2.2 Sumber Data.....	47
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	48
3.3.1 Populasi Penelitian.....	48
3.3.2 Sampel Penelitian.....	48
3.4 Pengembangan Instrumen.....	49
3.4.1 Definisi Konseptual.....	50
3.4.2 Definisi Operasional.....	51
3.4.3 Kisi-Kisi Instrumen.....	54
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	56
3.6 Teknik Analisis Data.....	58
3.6.1 <i>Outer Model</i> (Model Pengukuran).....	58
3.6.2 <i>Inner Model</i> (Model Struktural).....	61
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	64
4.1 Profil Responden.....	64
4.1.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	64
4.1.2 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	65
4.1.3 Profil Responden Berdasarkan Domisili.....	66
4.1.4 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	67
4.2 Profil Data.....	68
4.2.1 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Sistem.....	68
4.2.3 Analisis Deskriptif Variabel Kepercayaan.....	72
4.2.4 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pengguna.....	74
4.3 Hasil.....	76
4.3.1 <i>Outer Model</i> (Model Pengukuran).....	76
4.3.2 <i>Inner Model</i> (Model Struktur).....	93
4.3.3 Uji Hipotesis.....	103
4.4 Pembahasan.....	106
4.4.1 Hubungan Kualitas Sistem terhadap Kepercayaan.....	106
4.4.2 Hubungan Kualitas Informasi terhadap Kepercayaan.....	107

4.4.3 Hubungan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pengguna	109
BAB V PENUTUP	112
5.1 Kesimpulan	112
5.2 Implikasi	113
5.2.1 Implikasi Teoritis.....	114
5.2.2 Implikasi Praktis.....	114
5.3 Keterbatasan Penelitian	116
5.4 Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya	117
DAFTAR PUSTAKA.....	118
LAMPIRAN	129



Intelligentia - Dignitas

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Keluhan Pengguna Aplikasi Coretax	4
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual.....	43
Gambar 4. 1 Hasil Outer Loadings Setelah Perhitungan Secara Umum	79



Intelligentia - Dignitas

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	43
Tabel 3. 1 Kisi-Kisi Instrumen	54
Tabel 4. 1 Kelompok Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	64
Tabel 4. 2 Kelompok Responden Berdasarkan Usia.....	65
Tabel 4. 3 Kelompok Responden Berdasarkan Domisili	66
Tabel 4. 4 Kelompok Responden Berdasarkan Pekerjaan	67
Tabel 4. 5 Profil Data Kualitas Sistem	68
Tabel 4. 6 Persentase Jawaban Variabel Kualitas Sistem.....	69
Tabel 4. 7 Profil Data Variabel Kualitas Informasi.....	70
Tabel 4. 8 Persentase Jawaban Variabel Kualitas Informasi	70
Tabel 4. 9 Profil Data Variabel Kepercayaan	72
Tabel 4. 10 Persentase Jawaban Variabel Kepercayaan	72
Tabel 4. 11 Profil Data Variabel Kepuasan Pengguna	74
Tabel 4. 12 Persentase Jawaban Variabel Kualitas Pengguna	75
Tabel 4. 13 Hasil Outer Loadings Setelah Perhitungan Secara Umum	76
Tabel 4. 14 Hasil Discriminant Validity Cross Loadings Secara Umum	81
Tabel 4. 15 Hasil Heterotrait Monotrait Ratio (HTMT) Secara Umum	84
Tabel 4. 16 Hasil Contrust Reliability and Vlidity Secara Umum	87
Tabel 4. 17 Hasil VIF Secara Umum	90
Tabel 4. 18 Hasil Perhitungan Q-Square Secara Umum.....	93
Tabel 4. 19 Hasil Perhitungan R-Square Secara Umum	97
Tabel 4. 20 Hasil Perhitungan F-Square Secara Umum.....	100
Tabel 4. 21 Hasil Path Coefficient.....	103

Intelligentia - Dignitas

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	129
Lampiran 2. Surat Persetujuan Dosen Pembimbing	136
Lampiran 3. Lembar Perbaikan SUP	137
Lampiran 4. Kartu Konsultasi	137
Lampiran 5. Data Tabulasi	138
Lampiran 6. Hasil Turnitin	142
Lampiran 7. Riwayat Hidup	143



Intelligentia - Dignitas