

**PENGARUH KUALITAS INFORMASI, KUALITAS SISTEM,
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA PADA SISTEM CORETAX DENGAN
PENDEKATAN *INFORMATION SYSTEM SUCCESS MODEL*
(ISSM)
(DeLone & McLean)**

Rezky Akbar Setyanto Putra
1706623147



**Penyusunan Skripsi ini Sebagai Salah Satu Persyaratan untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Akuntansi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas
Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2026**

THE EFFECT OF INFORMATION QUALITY, SYSTEM QUALITY, AND SERVICE QUALITY ON USER SATISFACTION IN THE CORETAX SYSTEM WITH THE INFORMATION SYSTEM SUCCESS MODEL (ISSM) APPROACH (DeLone & McLean)

Rezky Akbar Setyanto Putra

1706623147



The preparation of this thesis is one of the requirements for obtaining a Bachelor's Degree in Accounting at the Faculty of Economics and Business, Jakarta State University.

***STUDY PROGRAM OF S1 ACCOUNTING
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2026***

ABSTRAK

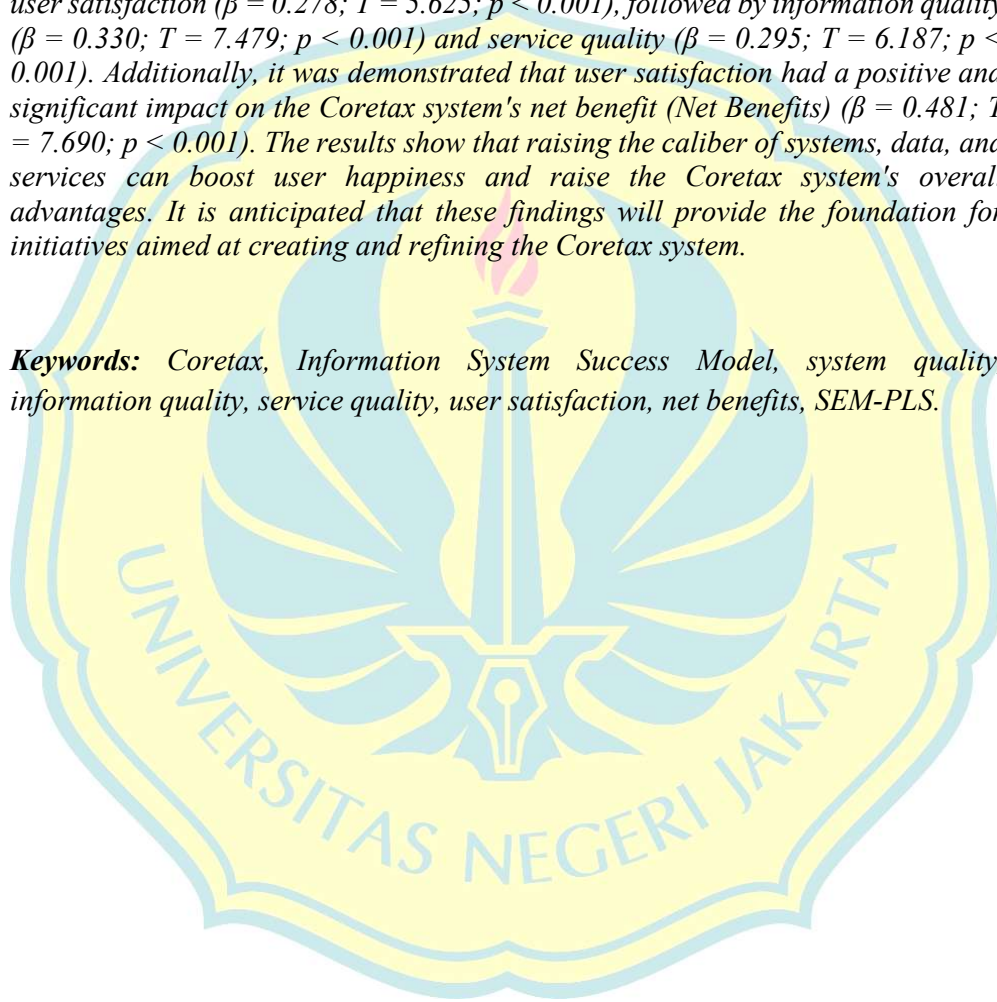
Analisis mengenai kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan dilakukan guna mengetahui pengaruhnya pada kepuasan pengguna, sekaligus menguji peran kepuasan pengguna dalam menciptakan manfaat bersih (*Net Benefits*) sistem Coretax berdasarkan Information System Success Model DeLone dan McLean. Pendekatan kuantitatif diterapkan melalui penelitian deskriptif-verifikatif. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner, sedangkan pengolahannya memanfaatkan metode Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS). Hasil pengujian membuktikan kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan pengguna ($\beta = 0,278$; $T = 5,625$; $p < 0,001$), diikuti kualitas informasi ($\beta = 0,330$; $T = 7,479$; $p < 0,001$) dan kualitas layanan ($\beta = 0,295$; $T = 6,187$; $p < 0,001$) yang sama-sama menunjukkan pengaruh positif dan signifikan. Kepuasan pengguna juga terbukti memberikan pengaruh positif dan signifikan pada manfaat bersih (*Net Benefits*) sistem Coretax ($\beta = 0,481$; $T = 7,690$; $p < 0,001$). Temuan tersebut mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas sistem, informasi, maupun layanan mampu mendorong kepuasan pengguna sehingga manfaat bersih sistem Coretax ikut meningkat. Hasil tersebut diharapkan dapat menjadi landasan bagi upaya pengembangan dan optimalisasi implementasi sistem Coretax.

Kata Kunci: Coretax, Information System Success Model, kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna, *Net Benefits*, SEM-PLS

ABSTRACT

In addition to analyzing the role of user satisfaction in generating Coretax system net benefits based on DeLone and McLean's Information System Success Model, an analysis of system quality, information quality, and service quality was carried out to ascertain the impact on user satisfaction. Descriptive-verifying research use a quantitative method. Questionnaires are used for data collecting, and the Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS) method is used for data processing. System quality was found to have a positive and significant impact on user satisfaction ($\beta = 0.278$; $T = 5.625$; $p < 0.001$), followed by information quality ($\beta = 0.330$; $T = 7.479$; $p < 0.001$) and service quality ($\beta = 0.295$; $T = 6.187$; $p < 0.001$). Additionally, it was demonstrated that user satisfaction had a positive and significant impact on the Coretax system's net benefit (Net Benefits) ($\beta = 0.481$; $T = 7.690$; $p < 0.001$). The results show that raising the caliber of systems, data, and services can boost user happiness and raise the Coretax system's overall advantages. It is anticipated that these findings will provide the foundation for initiatives aimed at creating and refining the Coretax system.

Keywords: Coretax, Information System Success Model, system quality, information quality, service quality, user satisfaction, net benefits, SEM-PLS.



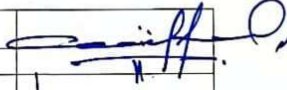
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR BENTUK : SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Rezky Akbar Setyanto Putra
NIM : 1706623147
Program Studi/Fakultas : S1 Akuntansi/Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Sistem Coretax dengan Pendekatan *Information System Success Model (ISSM)* DeLone & McLean

Ini telah dipertahankan dihadapan dewan penguji dan dinyatakan *Lulus/ Tidak Lulus* * Ujian Tugas Akhir oleh Tim Penguji pada Tanggal 10 Juli 2026

Tim Penguji,

Ketua	Unggul Purwohedhi, S.E., M.Akt., Ph.D. NIP. 197908142006041002	
Sekretaris	Hera Khairunnisa, S.E., M.Ak., NIP. 198809282019032020	
Penguji Ahli	Surya Anugrah, S.E., M.Ak., NIP. 1995062420240601001	
Pembimbing 1	Tresno Eka Jaya R., M.Sc. NIP. 197411052006041001	
Pembimbing 2	Aji Ahmadi Sasmi, S.Ak., M.Ak. NIP. 199406062023211027	

Mengetahui,
Dekan,


Prof. Dr. Mohamad Rizan, S.E., M.M.
NIP. 197206272006031001

Koordinator Program Studi S1 Akuntansi,


Dwi Handarini, S.Pd., M.Ak.
NIP. 198907312015042004

LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rezky Akbar Setyanto Putra
NIM : 1706623147
Program Studi : S1 Akuntansi
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Skripsi ini tidak memuat pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan oleh orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini dibuat dengan sungguh-sungguh dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 28 Juli 2026

Yang membuat pernyataan,



Rezky Akbar Setyanto Putra

NIM. 1706623147

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI



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

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 : Rezky Akbar Setyanto Putra
NIM : 1706623147
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis / SI Akuntansi
Alamat email : rezkyakbar029@gmail.com

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

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

yang berjudul :

Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna pada Sistem CORETAX dengan Pendekatan Information System Success Model (ISSM) (Delone & McLean)

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan dan Kearsipan 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 2026

Penulis

(Rezky Akbar Setyanto Putra)

KATA PENGANTAR

Segala puji hanya milik Allah Swt. yang dengan limpahan rahmat, taufik, hidayah, serta inayah-Nya telah menganugerahkan kekuatan, kesempatan, dan kemudahan sehingga keseluruhan rangkaian penyusunan skripsi berjudul "*Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna pada Sistem Coretax dengan Pendekatan Information System Success Model (ISSM) DeLone & McLean*" dapat diselesaikan sebagaimana mestinya. Salawat beserta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad Saw. sebagai suri teladan umat manusia, berikut keluarga, para sahabat, serta seluruh pengikut beliau hingga penghujung zaman.

Penyelesaian karya ilmiah ini merupakan hasil dari proses akademik yang berlangsung melalui serangkaian tahapan penelitian, pembelajaran, serta penyempurnaan yang tidak terwujud semata-mata atas ikhtiar penulis. Di sepanjang proses tersebut, berbagai bentuk kontribusi berupa arahan ilmiah, dukungan intelektual, bantuan teknis, motivasi, maupun doa telah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dalam mengantarkan penelitian ini hingga mencapai tahap penyelesaian. Atas dasar penghargaan yang mendalam terhadap seluruh kontribusi tersebut, penulis dengan penuh rasa hormat menyampaikan apresiasi dan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dwi Handarini, S.Pd., M.Ak., selaku Koordinator Program Studi S1 Akuntansi yang telah memberikan arahan dan dukungan selama proses penyusunan skripsi.
2. Bapak Tresno Eka Jaya R., M.Sc., dan Bapak Aji Ahmadi Sasmi, S.Ak., M.Ak. selaku Dosen Pembimbing I dan Pembimbing II yang telah

meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan bimbingan, masukan, kritik, serta saran yang sangat bermanfaat sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

3. Seluruh dosen Program Studi S1 Akuntansi yang telah memberikan ilmu pengetahuan, pengalaman, serta wawasan selama penulis menempuh pendidikan.
4. Kedua orang tua dan seluruh keluarga tercinta yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, dukungan moral maupun material, serta motivasi yang tiada henti kepada penulis.
5. Teman-teman seperjuangan Program Studi S1 Akuntansi serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan, dukungan, dan semangat selama proses penyusunan skripsi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi penyempurnaan karya ilmiah ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang sistem informasi akuntansi dan perpajakan, serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

Jakarta, 10 Juli 2026



Rezky Akbar Setyanto Putra

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
<i>ABSTRACT</i>	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	iii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Pertanyaan Penelitian	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	10
2.1 Teori Pendukung	10
2.1.1 Teori Atribusi	10
2.1.2 Sistem Informasi Perpajakan.....	11
2.1.3 Sistem Informasi Perpajakan Digital (CORETAX).....	15
2.1.4 <i>Information System Success Model</i> (DeLone & McLean).....	19
2.2 Hasil Penelitian Terdahulu	26

2.3 Kerangka Konseptual dan Pengembangan Hipotesis.....	29
2.3.1 Kerangka Konseptual	29
2.3.2 Pengaruh antara Kualitas Sistem dan Kepuasan Pengguna	30
2.3.3 Pengaruh antara Kualitas Informasi dan Kepuasan Pengguna.....	30
2.3.4 Pengaruh antara Kualitas Layanan dan Kepuasan Pengguna	31
2.3.5 Pengaruh antara Kepuasan Pengguna dan Manfaat Bersih.....	32
BAB III METODE PENELITIAN.....	34
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian.....	34
3.2 Desain Penelitian.....	34
3.3 Populasi dan Sampel	36
3.4 Pengembangan Instrumen	37
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.6 Teknik Analisis Data.....	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	45
4.1. Hasil	45
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	45
4.1.2 Karakteristik Responden	47
4.1.3 Deskripsi Variabel Penelitian.....	49
4.1.4 Analisis Data	54
4.2. Pembahasan.....	67
4.2.1. Pengaruh antara Kualitas Sistem dan Kepuasan Pengguna	67
4.2.2 Pengaruh antara Kualitas Informasi dan Kepuasan Pengguna.....	70
4.2.3 Pengaruh antara Kualitas Layanan dan Kepuasan Pengguna	72

4.2.4 Pengaruh antara Kepuasan Pengguna dan Manfaat Bersih.....	74
4.2.2. Pengaruh Mediasi Kepuasan Pengguna Antara Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap <i>Net Benefit</i>	77
BAB V PENUTUP.....	80
5.1 Kesimpulan	80
5.2 Implikasi.....	81
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	82
5.4 Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya.....	83
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN.....	91



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kasus Gangguan Pada Sistem Coretax	4
Gambar 1.2 Tanggapan Pengguna Coretax.....	5
Gambar 2.1 Model ISSM DeLone dan MC Lean 1992	20
Gambar 2.2 Updated DeLone and McLean Model ISSM.....	21
Gambar 2.3 Kerangka Teori.....	30
Gambar 4. 1 Tampilan Halaman Login Coretax DJP	45
Gambar 4. 2 Model Struktural	55



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3. 1 Indikator dan Variabel Penelitian	37
Tabel 3. 2 Kriteria Penilaian PLS	43
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	48
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Wajib Pajak	48
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pernah Mengikuti Sosialisasi CoreTax	49
Tabel 4. 5 Deskripsi Variabel Kualitas Sistem (X1).....	49
Tabel 4. 6 Deskripsi Variabel Kualitas Informasi (X2).....	50
Tabel 4. 7 Deskripsi Variabel Kualitas Layanan (X3).....	51
Tabel 4. 8 Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan (Z).....	52
Tabel 4. 9 Deskripsi Variabel Net Benefit (Y)	53
Tabel 4. 10 Hasil <i>Outer Loadings</i>	56
Tabel 4. 11 Hasil Fornell Larcker Criteria.....	57
Tabel 4. 12 Hasil Cross Loading.....	58
Tabel 4. 13 Hasil Heterotrait Monotrait (HTMT).....	59
Tabel 4. 14 Hasil Cronbach's Alpha dan Coposite Realiability.....	63
Tabel 4. 15 Hasil Uji R-Square	64
Tabel 4. 16 Hasil Uji F-Square	65
Tabel 4. 17 Hasil Model Fit	66
Tabel 4. 18 Hasil Path Coefifcient	67

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	91
Lampiran 2 Tabulasi Data.....	97
Lampiran 3 Output Smart-PLS	118
Lampiran 4 Surat Izin Penelitian.....	147
Lampiran 5 Surat Balasan Penelitian	148
Lampiran 6 Dokumentasi.....	149
Lampiran 7 Kartu Konsultasi Bimbingan Seminar Proposal.....	150
Lampiran 8 Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi.....	151
Lampiran 9 Surat Persetujuan Seminar Proposal.....	152
Lampiran 10 Surat Persetujuan Sidang Skripsi.....	153
Lampiran 11 Hasil Turnitin Skripsi	154
Lampiran 12 Riwayat Hidup Penulis.....	155