

Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Coretax: Perspektif Model DeLone & McLean

Alya Marca¹, Mardiana², Hilda Nanda Priyatna³, Afdah Winar Syahrani⁴

^{1,2,4}Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Raharja

Program Studi Perpajakan, Fakultas Ilmu Ekonomi, Universitas Ichsan Satya

Email: ¹alyamarca@raharja.info, ²mardiana@raharja.info, ³hilda.np@gmail.com,

⁴afdah@raharja.info

Abstract

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem Coretax menggunakan tiga dimensi kualitas dari Model DeLone & McLean sebagai kerangka rujukan. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif verifikatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarkan kepada 100 responden yang telah menyampaikan SPT Tahunan tahun 2024 secara elektronik dan telah menggunakan system Coretax sebagai bagian dari implementasi administrasi perpajakan digital. Teknik analisis data meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, koefisien determinasi (R^2), uji t, dan uji F. Hasil penelitian menunjukkan: (1) Kualitas Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna dengan koefisien beta tertinggi 0,400 ($t=4,294$; $p=0,000$), (2) Kualitas Informasi berpengaruh positif dan signifikan dengan koefisien beta 0,226 ($t=2,631$; $p=0,010$), (3) Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan dengan koefisien beta 0,291 ($t=3,198$; $p=0,002$), dan (4) secara simultan ketiga variabel berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna ($F=70,348$; $p=0,000$) dengan R^2 sebesar 0,687. Temuan ini mendukung relevansi tiga dimensi kualitas dalam Model DeLone & McLean untuk menjelaskan kepuasan pengguna pada tahap awal implementasi sistem perpajakan terintegrasi. Direktorat Jenderal Pajak perlu memprioritaskan peningkatan kualitas teknis sistem, pemeliharaan kualitas informasi, dan penguatan layanan dukungan pengguna, khususnya responsivitas, untuk meningkatkan efektivitas sistem Coretax.

Kata Kunci: Coretax; Kepuasan Pengguna; Model DeLone & McLean; Kualitas Sistem; Kualitas Informasi; Kualitas Layanan.

Abstract

This study aims to analyze the effect of system quality, information quality, and service quality on Coretax system user satisfaction by employing the three quality dimensions of the DeLone and McLean Information Systems Success Model as the theoretical framework. The research adopted a quantitative verification approach, with data collected through questionnaires distributed to 100 respondents who had electronically submitted their 2024 Annual Tax Returns and had used the Coretax system as part of the implementation of Indonesia's digital tax administration. Data analysis techniques included validity testing, reliability testing, classical assumption testing, multiple linear regression analysis, coefficient of determination (R^2), t-test, and F-test.

The results indicate that: (1) System Quality has a positive and significant effect on User Satisfaction, with the highest standardized beta coefficient of 0.400 ($t = 4.294$; $p = 0.000$); (2) Information Quality has a positive and significant effect, with a standardized beta coefficient of 0.226 ($t = 2.631$; $p = 0.010$); (3) Service Quality has a positive and significant effect, with a standardized beta coefficient of 0.291 ($t = 3.198$; $p = 0.002$); and (4) simultaneously, the three independent variables have a significant effect on User Satisfaction ($F = 70.348$; $p = 0.000$), with a coefficient of determination (R^2) of 0.687. These findings support the relevance of the three quality dimensions in the DeLone and McLean Information Systems Success Model in explaining

user satisfaction during the initial stage of implementing the integrated tax administration system. Therefore, the Directorate General of Taxes should prioritize improving the system's technical quality, maintaining information quality, and strengthening user support services, particularly responsiveness, to enhance the effectiveness of the Coretax system.

Keywords: Coretax; User Satisfaction; DeLone & McLean Model; System Quality; Information Quality; Service Quality.

1. Pendahuluan

Pajak merupakan sumber penerimaan terbesar di Indonesia. Berdasarkan laporan APBN September 2025, penerimaan pajak mencapai Rp1.135,4 triliun atau sekitar 69,2% dari total pendapatan negara. Namun, rasio perpajakan Indonesia pada tahun 2024 tercatat sebesar 10,08% dari PDB, turun dari 10,31% tahun sebelumnya dan masih rendah dibandingkan negara ASEAN seperti Malaysia, Thailand, dan Kamboja yang berada pada kisaran 16%-18%.

Transformasi digital dalam administrasi perpajakan telah menjadi prioritas global dalam upaya meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kepatuhan wajib pajak. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) meluncurkan sistem Coretax (Core Tax Administration System) pada Januari 2025 sebagai sistem berbasis teknologi informasi yang berfungsi memberikan dukungan terintegrasi terhadap pelaksanaan tugas DJP.

Kesuksesan implementasi sistem informasi tidak hanya ditentukan oleh aspek teknologi, tetapi juga oleh persepsi dan kepuasan pengguna. Model DeLone & McLean Information System Success Model merupakan kerangka teoritis yang paling banyak digunakan untuk mengevaluasi kesuksesan sistem informasi, mengidentifikasi dimensi kritis seperti kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan sistem, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih.

Meskipun sistem Coretax telah diimplementasikan, evaluasi komprehensif terhadap kualitas sistem dan kepuasan penggunaannya masih terbatas. Penelitian sebelumnya lebih fokus pada sistem e-filing dan e-tax, sementara Coretax sebagai sistem terintegrasi memiliki karakteristik berbeda yang perlu dievaluasi. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem Coretax.

A. Kesenjangan Penelitian (Research Gap)

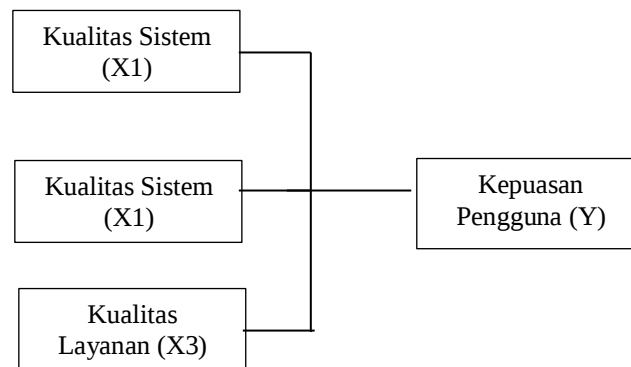
Penelitian terdahulu mengenai keberhasilan sistem informasi perpajakan di Indonesia umumnya masih berfokus pada layanan perpajakan elektronik seperti e-Filing, e-SPT, dan e-Bupot dengan menggunakan Model DeLone & McLean, baik secara utuh maupun sebagian. Temuan-temuan tersebut belum dapat digeneralisasi pada implementasi Coretax karena Coretax merupakan sistem administrasi perpajakan terintegrasi yang memiliki karakteristik, kompleksitas, dan mekanisme operasional yang berbeda dibandingkan sistem perpajakan elektronik sebelumnya. Selain itu, implementasi nasional Coretax yang baru dimulai pada tahun 2025 menyebabkan bukti empiris mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna masih sangat terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini mengisi kesenjangan tersebut dengan menganalisis pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna pada fase awal implementasi Coretax di Indonesia.

Berdasarkan kesenjangan tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem Coretax menggunakan perspektif Model DeLone & McLean. Berbeda dengan penelitian terdahulu yang mengevaluasi layanan perpajakan elektronik sebelum implementasi Coretax, penelitian ini berfokus pada evaluasi implementasi awal Coretax setelah diterapkan secara nasional pada tahun 2025. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris bagi pengembangan literatur mengenai evaluasi sistem informasi perpajakan sekaligus

menjadi masukan bagi Direktorat Jenderal Pajak dalam meningkatkan kualitas implementasi Coretax.

B. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual penelitian ini digambarkan pada Gambar 1. Model DeLone & McLean (2003) secara utuh terdiri atas enam konstruk: kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan sistem (use), kepuasan pengguna (user satisfaction), dan manfaat bersih (net benefits), dengan hubungan yang bersifat prosedural—kualitas memengaruhi penggunaan dan kepuasan, yang pada gilirannya menghasilkan manfaat bersih.



Gambar 1 Kerangka Konseptual Penelitian
Sumber : Diadaptasi dari DeLone & McLean (2003)

Berdasarkan Model DeLone & McLean (2003), kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan merupakan antecedent yang memengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi. Oleh karena itu penelitian ini mengembangkan model konseptual yang menempatkan ketiga variabel tersebut sebagai variabel independen terhadap kepuasan pengguna Coretax.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif verifikatif dengan pendekatan *survei cross-sectional*. Objek penelitian adalah sistem Coretax, sedangkan subjek penelitian adalah pengguna aktif sistem Coretax pada tahun 2025. Pengumpulan data dilakukan pada periode Juni–Juli 2025, yaitu setelah implementasi nasional Coretax berlangsung dan responden telah menggunakan sistem tersebut secara aktif.

Tabel 1 Jumlah Wajib Pajak yang Melaporkan SPT Tahunan (2024)

Metode Pelaporan	Jumlah Wajib Pajak (2024)
E-SPT	2.982 WP
E-Filing	12.948.910 WP
E-Form	2.227.053 WP
Total	15.178.945 WP

Sumber : Direktorat Data dan Informasi Perpajakan

A. Populasi dan Sampel

Populasi target penelitian adalah wajib pajak yang telah menyampaikan SPT Tahunan Tahun Pajak 2024 secara elektronik pada periode pelaporan tahun 2025 dan telah menggunakan sistem Coretax sebagai bagian dari implementasi nasional administrasi perpajakan.

$$n = \frac{15.178.945}{1 + 15.178.945(0.1)^2}$$

$$n = \frac{15.178.945}{1 + 151.789,45}$$

$$n = \frac{15.178.945}{151.790,45}$$

$$n = 99,93 \approx 100$$

Kriteria sampel meliputi: (1) telah menyampaikan SPT Tahunan Tahun Pajak 2024 secara elektronik pada periode pelaporan tahun 2025, (2) memiliki akun DJP Online yang bermigrasi ke Coretax, (3) Merupakan pengguna aktif Coretax pada saat pengumpulan data, (4) Pernah menggunakan minimal satu fitur utama Coretax, (5) Telah menggunakan system Coretax selama minimal 3 bulan.

Kriteria tersebut ditetapkan untuk memastikan bahwa penilaian responden didasarkan pada pengalaman aktual menggunakan Coretax, bukan semata-mata pengalaman menggunakan system elektronik DJP sebelumnya.

B. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian menggunakan kuesioner dengan skala Likert 5 poin (1=Sangat Tidak Setuju hingga 5=Sangat Setuju). Kuesioner terdiri dari 40 item pernyataan yang mengukur: Kualitas Sistem (X_1): 10 item, Kualitas Informasi (X_2): 10 item, Kualitas Layanan (X_3): 10 item, Kepuasan Pengguna (Y): 10 item

Instrumen penelitian disusun dengan mengadaptasi dimensi keberhasilan sistem informasi dalam Model DeLone dan McLean (2003). Setiap indikator disesuaikan dengan konteks implementasi sistem Coretax sebagai sistem administrasi perpajakan terintegrasi. Operasionalisasi variabel penelitian disajikan pada Tabel 2.2

Tabel 2 Operasionalisasi Variabel Penelitian

Variabel	Indikator	Sumber
Kualitas Sistem (X_1)	Kemudahan penggunaan (<i>ease of use</i>), keandalan sistem (<i>reliability</i>), kecepatan respons (<i>response time</i>), fleksibilitas sistem (<i>flexibility</i>), dan keamanan sistem (<i>security</i>)	DeLone & McLean (2003)
Kualitas Informasi (X_2)	Akurasi informasi (<i>accuracy</i>), relevansi informasi (<i>relevance</i>), kelengkapan informasi (<i>completeness</i>), ketepatan waktu (<i>timeliness</i>), dan kemudahan dipahami (<i>understandability</i>)	DeLone & McLean (2003)
Kualitas Layanan (X_3)	Responsivitas layanan (<i>responsiveness</i>), jaminan layanan (<i>assurance</i>), empati (<i>empathy</i>), kompetensi petugas, dan dukungan teknis (<i>technical support</i>)	DeLone & McLean (2003)
Kepuasan Pengguna (Y)	Kepuasan secara keseluruhan (<i>overall satisfaction</i>), kesesuaian dengan harapan (<i>expectation fulfilment</i>), efisiensi penggunaan, dan kepuasan terhadap penggunaan sistem	DeLone & McLean (2003)

Sumber : Diadaptasi dari DeLone & McLean (2003)

Penelitian ini menggunakan sebagian konstruk dalam Model DeLone dan McLean (2003), yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna. Pemilihan konstruk tersebut disesuaikan dengan tujuan penelitian yang berfokus pada identifikasi faktor-faktor kualitas yang memengaruhi kepuasan pengguna pada fase awal implementasi Coretax. Sementara itu, konstruk **Use** dan **Net Benefits** tidak dianalisis karena penelitian ini tidak bertujuan mengukur intensitas penggunaan maupun manfaat organisasi dalam jangka panjang, yang memerlukan periode implementasi dan observasi yang lebih panjang.

C. Teknik Analisis Data

Analisis data menggunakan SPSS versi 26 dengan tahapan sebagai berikut:

1. Analisis Statistik Deskriptif untuk menggambarkan karakteristik responden dan persepsi terhadap variabel penelitian.
2. Uji Validitas menggunakan korelasi Pearson dengan kriteria $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ (0,196).
3. Uji Reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha dengan kriteria $\alpha > 0,60$.
4. Uji Asumsi Klasik meliputi:
 - a) Uji Normalitas (Kolmogorov-Smirnov)
 - b) Uji Multikolinearitas (Tolerance dan VIF)
 - c) Uji Heteroskedastisitas (Scatterplot dan Uji Glejser)
5. Analisis Regresi Linear Berganda dengan persamaan :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \varepsilon \quad (1)$$

Y = Kepuasan Pengguna
 X_1 = Kualitas Sistem
 X_2 = Kualitas Informasi
 X_3 = Kualitas Layanan
 α = Konstanta
 $\beta_1, \beta_2, \beta_3$ = Koefisien regresi
 ε = Error term
6. Koefisien Determinasi (R^2) untuk mengukur kemampuan model menjelaskan variasi variabel dependen.
7. Uji Hipotesis menggunakan :
 - a) Uji t (parsial) dengan tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$
 - b) Uji F (simultan) dengan tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$

3. Hasil Dan Pembahasan

A. Karakteristik Responden

Dari 100 responden penelitian, karakteristik responden ditampilkan pada Tabel 3.

Tabel 3 Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	39	39%
	Perempuan	61	61%
Usia	< 25 tahun	71	71%
	25–35 tahun	22	22%
	36–45 tahun	6	6%
	46–55 tahun	1	1%
	56–65 tahun	0	0%
Pendidikan	SMA/Sederajat	6	6%
	D3	25	25%
	S1	61	61%

	S2	7	7%
	S3	1	1%
Lama Penggunaan Sistem Perpajakan Elektronik DJP	< 1 tahun	7	7%
	1–2 tahun	11	11%
	3–4 tahun	22	22%
	> 5 tahun	60	60%
Frekuensi Penggunaan Coretax (3 bulan)	1–2 kali	9	9%
	3–5 kali	10	10%
	6–10 kali	16	16%
	> 10 kali	65	65%

Tabel 3 menunjukkan mayoritas responden berjenis kelamin perempuan (61%), mayoritas responden berusia di bawah 25 tahun (71%). Oleh karena itu, interpretasi hasil penelitian perlu mempertimbangkan bahwa persepsi yang diperoleh lebih banyak merepresentasikan kelompok usia tersebut, berpendidikan S1 (61%), telah menggunakan sistem perpajakan elektronik DJP lebih dari 5 tahun (60%), dan memiliki intensitas penggunaan Coretax yang tinggi yaitu lebih dari 10 kali dalam 3 bulan terakhir (65%).

B. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik data penelitian melalui nilai minimum, maksimum, mean (rata-rata), dan standar deviasi. Kategori penilaian menggunakan interval sebagai berikut: 1,00-1,80 (Sangat Rendah), 1,81-2,60 (Rendah), 2,61-3,40 (Sedang), 3,41-4,20 (Tinggi), dan 4,21-5,00 (Sangat Tinggi).

Hasil analisis statistik deskriptif untuk setiap variabel penelitian ditampilkan pada Tabel 3.2

Tabel 4 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Variabel	N	Min	Max	Mean	Std. Deviation	Kategori
Kualitas Sistem (X ₁)	100	1	5	3,83	1,026	Tinggi
Kualitas Informasi (X ₂)	100	1	5	4,08	0,841	Tinggi
Kualitas Layanan (X ₃)	100	1	5	3,85	0,971	Tinggi
Kepuasan Pengguna (Y)	100	1	5	3,97	0,912	Tinggi

Sumber : Hasil Output SPSS, 2025

Kualitas Sistem (X₁) memiliki nilai mean sebesar 3,83 dengan standar deviasi 1,026, yang termasuk dalam kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum responden memberikan penilaian positif terhadap aspek kemudahan penggunaan, kecepatan akses, keandalan, fleksibilitas, dan keamanan sistem Coretax. Indikator keamanan data memperoleh nilai mean tertinggi (4,14), mengindikasikan bahwa aspek keamanan menjadi kekuatan utama sistem Coretax dalam pandangan pengguna.

Kualitas Informasi (X₂) memiliki nilai mean tertinggi sebesar 4,08 dengan standar deviasi 0,841, termasuk kategori tinggi dan mendekati kategori sangat tinggi. Nilai standar deviasi yang paling kecil menunjukkan konsistensi jawaban responden yang tinggi. Hal ini mengindikasikan bahwa sistem Coretax berhasil menyediakan informasi perpajakan yang akurat, lengkap, relevan, dan tepat waktu. Indikator akurasi informasi memperoleh penilaian

tertinggi dengan mean 4,16, mencerminkan kepercayaan pengguna terhadap keakuratan data yang dihasilkan sistem.

Kualitas Layanan (X_3) memiliki nilai mean sebesar 3,85 dengan standar deviasi 0,971, termasuk kategori tinggi. Jaminan keamanan layanan memperoleh nilai mean tertinggi (3,98), sementara responsivitas layanan memiliki nilai terendah (3,67). Meskipun masih dalam kategori tinggi, hal ini menunjukkan bahwa kecepatan respon tim dukungan teknis DJP masih memerlukan peningkatan, terutama dalam menangani keluhan dan pertanyaan pengguna.

Kepuasan Pengguna (Y) memiliki nilai mean sebesar 3,97 dengan standar deviasi 0,912, termasuk kategori tinggi. Indikator kesesuaian sistem dengan kebutuhan pengguna memperoleh nilai tertinggi (4,10), menunjukkan bahwa sistem Coretax secara umum telah memenuhi ekspektasi dan kebutuhan pengguna dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Tingkat kepuasan yang tinggi ini mencerminkan keberhasilan implementasi sistem Coretax dalam fase awal.

C. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur. Pengujian validitas menggunakan korelasi Pearson (r hitung) dengan kriteria r hitung $>$ r tabel (0,196).

Tabel 5 Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	r hitung	r tabel	Keterangan
Kualitas Sistem (X_1)	X1.1 – X1.10	0,405 – 0,666	0,196	Valid
Kualitas Informasi (X_2)	X2.1 – X2.10	0,471 – 0,621	0,196	Valid
Kualitas Layanan (X_3)	X3.1 – X3.10	0,504 – 0,638	0,196	Valid
Kepuasan Pengguna (Y)	Y1.1 – Y1.10	0,486 – 0,634	0,196	Valid

Sumber : Hasil Output SPSS, 2025

Tabel 5 menunjukkan seluruh 40 item pernyataan memiliki nilai r hitung $>$ r tabel (0,196), sehingga semua item pernyataan dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai instrument.

D. Uji Realibilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur konsistensi jawaban responden. Instrumen dikatakan reliabel jika nilai Cronbach's Alpha $>$ 0,60.

Tabel 6 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Sistem (X_1)	0,696	Reliabel
Kualitas Informasi (X_2)	0,736	Reliabel
Kualitas Layanan (X_3)	0,776	Reliabel
Kepuasan Pengguna (Y)	0,752	Reliabel

Sumber : Hasil Output SPSS, 2025

Tabel 6 menunjukkan seluruh variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha $>$ 0,60, sehingga instrumen penelitian dinyatakan reliabel dan memiliki konsistensi yang baik untuk mengukur variabel penelitian.

E. Uji Normalitas

Hasil uji normalitas menggunakan Kolmogorov-Smirnov menunjukkan nilai Asymp. Sig. sebesar 0,059 $>$ 0,05, sehingga data residual berdistribusi normal.

F. Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Kualitas Sistem (X ₁)	0,376	2,663	Tidak terjadi multikolinearitas
Kualitas Informasi (X ₂)	0,441	2,268	Tidak terjadi multikolinearitas
Kualitas Layanan (X ₃)	0,393	2,543	Tidak terjadi multikolinearitas

Tabel 7 Hasil Uji Multikolinearitas

Sumber : Hasil Output SPSS, 2025

Tabel 7 menunjukkan seluruh variabel memiliki nilai Tolerance > 0,10 dan VIF < 10, sehingga tidak terjadi multikolinearitas dalam model regresi.

G. Uji Heteroskedastisitas

Hasil uji heteroskedastisitas menggunakan scatterplot menunjukkan titik-titik menyebar secara acak di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y tanpa membentuk pola tertentu. Uji Glejser menunjukkan seluruh variabel memiliki nilai signifikansi > 0,05 (X₁=0,256; X₂=0,755; X₃=0,454), sehingga tidak terjadi heteroskedastisitas.

H. Analisis Regresi Linear Berganda

Hasil analisis regresi linear berganda menghasilkan persamaan sebagai berikut:

$$Y = 4,459 + 0,381X_1 + 0,253X_2 + 0,264X_3$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa peningkatan pada Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan akan meningkatkan Kepuasan Pengguna Coretax. Koefisien terbesar terdapat pada Kualitas Sistem (0,381) yang menunjukkan pengaruh relatif paling kuat dibandingkan variabel lainnya.

I. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi (R²) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai R² berada antara 0 dan 1, dimana nilai yang mendekati 1 menunjukkan model yang semakin baik.

Tabel 8 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,829	0,687	0,678	2,895

Sumber : Hasil Output SPSS, 2025

Tabel 8 menunjukkan nilai R = 0,829 yang mengindikasikan korelasi sangat kuat antara variabel independen dengan variabel dependen. Nilai R Square = 0,687 menunjukkan bahwa 68,7% variasi Kepuasan Pengguna dapat dijelaskan oleh ketiga variabel independen (Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan), sedangkan sisanya 31,3% dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian. Nilai Adjusted R² sebesar 0,678 menunjukkan bahwa setelah penyesuaian terhadap jumlah variabel independen dan ukuran sampel, model masih mampu menjelaskan 67,8% variasi kepuasan pengguna.

J. Uji Hipotesis

Uji T (Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial. Kriteria pengujian adalah jika nilai signifikansi < 0,05 atau t hitung > t tabel (1,987), maka variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Tabel 9 Hasil Uji t (Parsial)

Variabel	Beta (Unstandardized)	Beta (Standardized)	t hitung	Sig.	Kesimpulan
Konstanta	4,459	–	1,683	0,096	–
Kualitas Sistem (X ₁)	0,381	0,400	4,294	0,000	H ₁ Diterima
Kualitas Informasi (X ₂)	0,253	0,226	2,631	0,010	H ₂ Diterima
Kualitas Layanan (X ₃)	0,264	0,291	3,198	0,002	H ₃ Diterima

Sumber : Hasil Output SPSS, 2025

Berdasarkan Tabel 9, dapat dijelaskan bahwa: a. Hipotesis 1 (H₁): Hasil pengujian menunjukkan nilai t hitung sebesar 4,294 > t tabel (1,987) dengan signifikansi 0,000 < 0,05. Hal ini berarti H₁ diterima, sehingga Kualitas Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Nilai beta standardized sebesar 0,400 menunjukkan bahwa Kualitas Sistem memiliki pengaruh paling dominan dibandingkan variabel lainnya., b. Hipotesis 2 (H₂) : Hasil pengujian menunjukkan nilai t hitung sebesar 2,631 > t tabel (1,987) dengan signifikansi 0,010 < 0,05. Hal ini berarti H₂ diterima, sehingga Kualitas Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna dengan kontribusi sebesar 0,226, c. Hipotesis 3 (H₃):Hasil pengujian menunjukkan nilai t hitung sebesar 3,198 > t tabel (1,987) dengan signifikansi 0,002 < 0,05. Hal ini berarti H₃ diterima, sehingga Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna dengan kontribusi sebesar 0,291.

Uji F (Simultan)

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh seluruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Kriteria pengujian adalah jika nilai signifikansi < 0,05 atau F hitung > F tabel (2,70), maka variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Tabel 10 Hasil Uji F (Simultan)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F hitung	Sig.	Kesimpulan
Regression	1768,797	3	589,599	70,348	0,000	H ₄ Diterima
Residual	804,593	96	8,381	–	–	–
Total	2573,390	99	–	–	–	–

Sumber : Hasil Output SPSS, 2025

Tabel 10 menunjukkan nilai F hitung sebesar 70,348 > F tabel (2,70) dengan signifikansi 0,000 < 0,05. Hal ini berarti H₄ diterima, sehingga Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan secara simultan berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna sistem Coretax. Model regresi yang terbentuk layak digunakan untuk memprediksi Kepuasan Pengguna.

Secara simultan, kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna Coretax. Temuan ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna tidak ditentukan oleh satu dimensi kualitas saja, tetapi merupakan hasil dari kombinasi ketiga dimensi tersebut. Hasil penelitian ini mendukung relevansi dimensi kualitas dalam Model DeLone & McLean untuk menjelaskan kepuasan pengguna Coretax. Temuan ini juga sejalan dengan Brahmany et al. (2023). Kesamaan hasil tersebut menunjukkan bahwa

dimensi kualitas dalam Model DeLone & McLean tetap relevan digunakan untuk mengevaluasi keberhasilan sistem informasi perpajakan, termasuk pada implementasi awal Coretax sebagai sistem administrasi perpajakan terintegrasi.

K. Pembahasan dan Hasil

Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna

Temuan ini sejalan dengan penelitian Brahmantyo et al. (2023) yang menunjukkan bahwa kualitas sistem merupakan determinan utama kepuasan pengguna pada sistem pelaporan pajak elektronik. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa semakin baik kualitas teknis sistem, seperti kemudahan penggunaan, keandalan, dan kecepatan akses, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi perpajakan. Kesamaan hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas sistem tetap menjadi faktor utama dalam membentuk kepuasan pengguna, baik pada sistem perpajakan elektronik sebelumnya maupun pada implementasi awal Coretax. Namun, dalam konteks Coretax yang masih berada pada fase awal implementasi nasional, pengguna menjadi lebih sensitif terhadap stabilitas sistem, kecepatan respons, dan keamanan data sehingga kualitas sistem muncul sebagai variabel yang memiliki pengaruh paling dominan.

Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna

Meskipun memiliki kontribusi paling kecil ($\beta = 0,226$), kualitas informasi tetap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Nilai mean yang tinggi (4,08) menunjukkan bahwa pengguna menilai informasi yang disediakan Coretax relatif akurat, lengkap, relevan, dan mudah dipahami. Temuan ini konsisten dengan penelitian Brahmantyo et al. (2023) yang menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna karena informasi yang akurat dan relevan membantu pengguna dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Pada penelitian ini, kontribusi kualitas informasi relatif lebih rendah dibandingkan variabel lainnya karena sebagian besar responden telah memiliki pengalaman menggunakan sistem perpajakan elektronik sebelumnya, sehingga kualitas informasi yang tersedia telah memenuhi kebutuhan dasar pengguna. Oleh karena itu, peningkatan kualitas informasi tidak memberikan tambahan kepuasan sebesar peningkatan kualitas sistem maupun kualitas layanan.

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna

Kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan dengan koefisien beta sebesar 0,291. Hasil ini menunjukkan bahwa dukungan teknis dan pelayanan bantuan pengguna tetap berperan penting dalam keberhasilan implementasi Coretax. Temuan ini sejalan dengan penelitian Kusumawardhani et al. (2024) yang menyatakan bahwa kualitas layanan perpajakan digital berpengaruh positif terhadap kepuasan dan kepatuhan wajib pajak. Selain itu, Brillia dan Ispriyarso (2025) menjelaskan bahwa pelayanan yang responsif, akurat, dan mudah diakses mampu meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap administrasi perpajakan. Dalam penelitian ini, indikator responsivitas layanan memperoleh nilai terendah dibandingkan indikator lainnya, sehingga peningkatan kecepatan respons helpdesk dan dukungan teknis menjadi aspek yang perlu diprioritaskan dalam pengembangan Coretax.

Pengaruh Simultan Variabel Kualitas terhadap Kepuasan Pengguna

Selain itu, nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,687 menunjukkan bahwa kombinasi kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan mampu menjelaskan 68,7% variasi kepuasan pengguna Coretax, sedangkan 31,3% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Hal ini mengindikasikan bahwa ketiga dimensi kualitas dalam Model DeLone & McLean memiliki kemampuan yang cukup kuat dalam menjelaskan kepuasan pengguna pada fase awal implementasi Coretax, meskipun masih terdapat faktor lain yang belum diteliti, seperti karakteristik pengguna, kemudahan adaptasi teknologi, maupun faktor organisasi.

4. Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna sistem Coretax. Temuan ini memperkaya bukti empiris mengenai penerapan sebagian dimensi Model DeLone & McLean pada evaluasi implementasi awal Coretax di Indonesia serta memberikan dasar bagi Direktorat Jenderal Pajak dalam menetapkan prioritas peningkatan kualitas sistem, informasi, dan layanan. Secara simultan, ketiga variabel mampu menjelaskan 68,7% variasi Kepuasan Pengguna, sehingga menunjukkan bahwa temuan penelitian mendukung relevansi dimensi kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan dalam Model DeLone & McLean untuk menjelaskan kepuasan pengguna Coretax. Temuan penelitian berlaku pada karakteristik responden yang menjadi sampel penelitian dan tidak dapat digeneralisasi secara langsung kepada seluruh wajib pajak di Indonesia. Hasil penelitian ini memberikan implikasi praktis bagi Direktorat Jenderal Pajak untuk memprioritaskan:

- 1) peningkatan stabilitas dan keandalan sistem Coretax,
- 2) pemeliharaan kualitas informasi perpajakan yang akurat dan mudah dipahami, serta
- 3) penguatan layanan dukungan teknis dan helpdesk pengguna.

Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, jumlah responden yang relatif terbatas dan diperoleh melalui teknik purposive sampling sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasi kepada seluruh wajib pajak di Indonesia. Kedua, penelitian hanya menggunakan sebagian konstruk Model DeLone & McLean. Ketiga, desain penelitian yang bersifat cross-sectional belum mampu menangkap perubahan persepsi pengguna dalam jangka panjang. Selain itu, karakteristik responden yang didominasi kelompok usia di bawah 25 tahun menyebabkan hasil penelitian lebih merepresentasikan persepsi kelompok tersebut.

Implikasi Kebijakan dan Penelitian Selanjutnya

DJP disarankan melakukan evaluasi berkala terhadap pengalaman pengguna Coretax, memperkuat infrastruktur sistem, meningkatkan kapasitas layanan bantuan pengguna, serta menyediakan informasi perpajakan yang lebih adaptif terhadap perubahan regulasi. Penelitian selanjutnya disarankan menggunakan ukuran sampel yang lebih besar, melibatkan berbagai kelompok wajib pajak, serta mempertimbangkan dimensi Use dan Net Benefits untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai keberhasilan implementasi Coretax di Indonesia.

Daftar Pustaka

- [1] Apbn, Perkembangan, Realisasi Pendapatan Negara, Penerimaan Pajak, Penerimaan Pajak, Pph Orang Pribadi, Pph Badan, Penerimaan Kepabeanan, et al. "Kinerja APBN Terjaga , Mendukung Program Prioritas Nasional Dan Menjadi Katalis Pertumbuhan," no. September (2025): 6–8.
- [2] Azizah, Alissa, and Herman Susilo. "Impact of System Quality on User Satisfaction in DJP Online : A Study of Registered Tax Payers at KPP Pratama Jombang" 3, no. 02 (2025): 671–77.
- [3] Brahmantyo, Keano Fauzan, Billy Paguna, and Levana Dhia Prawati. "Measuring the Success of Corporate Annual Tax Online Reporting : Applying the Delone & McLean Information System Success Model" 01094 (2023).
- [4] Brillia, Zahra Haura, and Budi Ispriyarso. "International Journal of Social Science and

- Human Research Public Service and Tax Compliance : Evaluating the Quality of Tax Administration and Citizen Trust (Case Study on Samsat Offices in Semarang City)” 08, no. 10 (2025): 8224–30. <https://doi.org/10.47191/ijsshr/v8-i10-81>.
- [5] Cindy, Nastasya, and Chelsya Chelsya. “Persepsi Mahasiswa Terhadap Penerapan Core Tax Administration System (CTAS) Di Indonesia.” *Economics and Digital Business Review* 5, no. 2 (2024): 1029–40. <https://doi.org/10.37531/ecotal.v5i2.1473>.
- [6] DeLone, William H., and Ephraim R. McLean. “The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update.” *Journal of Management Information Systems* 19, no. 4 (2003): 9–30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>.
- [7] Kusumawardhani, Adhityawati, Felix Kristanto Gunawan, Sany Sany, Elisa Tjondro, and Tonny Stephanus Eoh. “Tax Service Quality and Digital Tax Implementation for MSME Tax Compliance in Surabaya.” *International Journal of Organizational Behavior and Policy* 3, no. 1 (2024): 53–62. <https://doi.org/10.9744/ijobp.3.1.53-62>.
- [8] Rizki, Annur Muhammad, Muhammaf Rifqi Nurhidayat, and Muhammad Miftah Yasar. “THE FUTURE OF TAX SERVICES : CORETAX AS A TECHNOLOGY-” 5, no. 5 (2025): 624–37.
- [9] Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Edited by Setiyawami. 5th ed. ALFABETA, cv., 2025.
- [10] Syahnur, Khaerunnisa Nur Fatimah, and Muhammad Try Dharsana. “Analisis Kesuksesan Penerapan E-Filing Menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone Dan McLean,” no. 2 (2022): 362–70.