



Indonesian Journal of Economics,
Management and Accounting

Indonesian Journal of Economics, Management, and Accounting

Vol. 2, No. 7, Juli 2025
Hal 2125-2134

E-ISSN : 3032-0550
P-ISSN : 3032-1891

Site : <https://jurnal.intekom.id/index.php/ijema>

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

Nadiyah Hibrizi¹, Umi Widyastuti², Diena Noviarini³

^{1,2,3}Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta, Jakarta, Indonesia

Article Info

Article history:

Received Juli 22, 2025

Revised Juli 22, 2025

Accepted Juli 24, 2025

Kata Kunci:

Kualitas Sistem,
Kualitas Informasi,
Kepercayaan,
Kepuasan Pengguna,
Coretax

Keywords:

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

ABSTRAK

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 teknik analisis Structural Equation Modeling Partial Least Square (SEM-PLS) yang melibatkan 170 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Sistem berpengaruh signifikan terhadap 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 berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna dengan koefisien sebesar 0,690, nilai t sebesar 4,051, dan nilai p sebesar 0,000. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kepercayaan memainkan peran penting dalam meningkatkan kepuasan 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.

ABSTRACT

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.

This is an open access article under the [CC BY](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) license.



Corresponding Author:

Nadiyah Hibrizi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta,
Jakarta, Indonesia
Email: hibrizi1993@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Di era digital saat ini, pemanfaatan teknologi digital menjadi salah satu kebutuhan utama dalam penyelenggaraan administrasi publik, termasuk dalam sistem perpajakan. Transformasi digital dalam sistem perpajakan telah menjadi arus utama di berbagai negara, seiring meningkatnya kebutuhan efisiensi, transparansi, dan kemudahan akses bagi wajib pajak. Laporan *Tax Administration* (2023) yang dirilis oleh Transworld Compliance menyebutkan bahwa lebih dari 85% yurisdiksi telah mengimplementasikan sistem *e-Filing* untuk pelaporan pajak, sementara sekitar 70% telah menerapkan *e-Payment* sebagai bagian dari strategi modernisasi administrasi pajak. Temuan tersebut menunjukkan bahwa adopsi sistem digital telah menjadi indikator penting dalam meningkatkan kepatuhan pajak dan kinerja administrasi fiskal secara global.

Di Indonesia, upaya digitalisasi juga menunjukkan kemajuan pesat. Berdasarkan *UN E-Government Survey* (2024), Indonesia naik 13 peringkat dalam indeks pengembangan *e-Government* dunia dan kini berada di peringkat 77 dari 193 negara. Kenaikan ini mencerminkan keberhasilan akselerasi transformasi digital pemerintah melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), termasuk dalam layanan perpajakan [1].

Adapun dari sisi pelayanan perpajakan, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melaporkan bahwa hingga 31 Maret 2025, sebanyak 12,34 juta Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan telah diterima, dengan sekitar 10,65 juta SPT disampaikan secara online melalui *e-Filing*, sedangkan hanya sekitar 446 ribu SPT yang masih disampaikan secara manual. Data ini menandakan bahwa mayoritas wajib pajak kini lebih memilih platform digital untuk memenuhi kewajiban perpajakannya [2].

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Indonesia telah meluncurkan sistem administrasi perpajakan berbasis teknologi informasi yang dikenal sebagai Coretax. Sistem ini merupakan bagian dari Proyek Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (PSIAP) yang diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 40 Tahun 2018. Coretax dirancang untuk mengintegrasikan seluruh proses bisnis inti administrasi perpajakan, mulai dari pendaftaran wajib pajak, pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT), pembayaran pajak, hingga pemeriksaan dan penagihan pajak, dengan tujuan meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan transparansi layanan perpajakan [2].

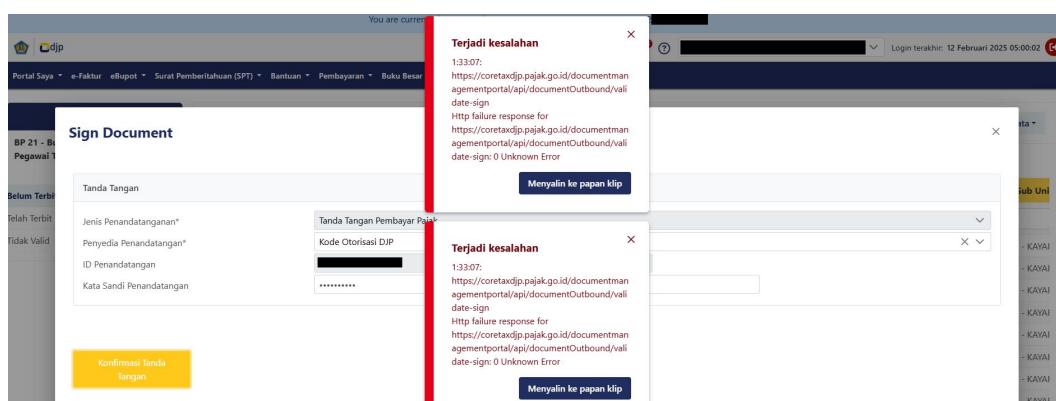
Coretax yang diharapkan dapat memberikan kemudahan dan meningkatkan kepuasan pengguna, dalam praktiknya masih terdapat tantangan. Sistem Coretax yang diluncurkan oleh Direktorat Jenderal Pajak menuai banyak keluhan dari pengguna, khususnya wajib pajak yang merasa kesulitan dalam melakukan pelaporan. Keluhan utama yang muncul adalah kesulitan akses sistem, proses yang lambat, serta tampilan dan alur penggunaan yang dianggap tidak ramah pengguna. Beberapa pengguna bahkan menyebutkan bahwa sistem ini justru menyulitkan, bukan mempermudah proses pelaporan yang seharusnya efisien [3].

Keluhan juga datang dari Ikatan Konsultan Pajak Indonesia (IKPI) yang mencatat setidaknya terdapat 34 permasalahan teknis pada sistem Coretax. Masalah tersebut mencakup error pada menu, validasi dokumen yang gagal, kegagalan sistem dalam mengeluarkan output dokumen resmi, serta kesulitan dalam mengakses layanan tertentu. Akibatnya, para konsultan pajak mengaku frustrasi dan menilai sistem ini belum siap untuk digunakan secara luas (CNBC Indonesia, 2025).

Permasalahan yang dihadapi pengguna Coretax tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga berdampak langsung pada kepuasan pengguna, khususnya kalangan pelaku usaha. Dalam pemberitaan CNBC Indonesia (2025), sejumlah pengusaha menyampaikan kekecewaan terhadap sistem Coretax yang dianggap menyulitkan alih-alih membantu. Mereka mengeluhkan banyaknya error sistem, proses validasi dokumen yang gagal, dan sistem yang tidak responsif saat digunakan. Bahkan, beberapa menyebutkan bahwa kesalahan sistem menyebabkan gangguan dalam pelaporan hingga potensi sanksi karena keterlambatan administrasi. Hal ini mencerminkan bahwa selain dari sisi teknis, aspek kepuasan pengguna terhadap performa sistem juga menjadi sorotan yang penting dalam evaluasi implementasi Coretax [4].

Selain itu, laporan dari Direktorat Jenderal Pajak sendiri mengakui bahwa sejumlah permasalahan masih sering terjadi dalam sistem Coretax. Beberapa isu teknis seperti ketidaksesuaian data, gangguan sistem saat jam sibuk, serta kurangnya sosialisasi membuat banyak pengguna merasa kebingungan saat menggunakan platform ini. Hal ini menunjukkan bahwa sistem masih memerlukan perbaikan agar dapat berjalan secara optimal sesuai tujuan awal peluncurannya [5].

Selain pemberitaan media, keluhan dari pengguna juga banyak ditemukan di media sosial, khususnya pada platform X, yang memperlihatkan kekesalan secara kronologis terhadap performa sistem Coretax. Seorang pengguna aktif bahkan mencatat kegagalan sistem secara harian sejak hari ke-34 hingga hari ke-129 setelah peluncuran. Keluhan tersebut meliputi sistem yang tidak dapat diakses, laman kosong, kemunculan pesan kesalahan (error) saat mengunggah atau menandatangani dokumen, hingga sistem yang lemot bahkan di luar jam sibuk. Pengguna tersebut menyebut bahwa gangguan ini sangat menghambat pekerjaan, terlebih ketika harus menerbitkan ribuan bukti potong (Bupot) dan menyampaikan SPT PPh 21 tepat waktu.



Gambar 1. Keluhan Pengguna Aplikasi Coretax

Permasalahan yang dihadapi pengguna Coretax mencerminkan pentingnya meninjau kembali aspek kualitas sistem dan kualitas informasi dalam sistem informasi perpajakan. Kualitas sistem yang mencakup keandalan, kecepatan, dan kemudahan penggunaan menjadi faktor utama yang menentukan pengalaman pengguna dalam menggunakan platform perpajakan digital. Sistem yang lambat, sulit diakses, atau sering mengalami gangguan dapat menurunkan kepuasan pengguna dan menghambat proses administrasi pajak secara efisien [6].

Kualitas sistem mencerminkan kemampuan teknis sistem dalam memenuhi kebutuhan pengguna, yang meliputi keandalan, efisiensi, keamanan, dan kemudahan penggunaan [7]. Fungsionalitas dan aksesibilitas juga menjadi bagian penting dari kualitas sistem, terutama dalam konteks platform daring [8]. Kemudahan penggunaan dan keandalan sistem berdampak langsung terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna dalam layanan transportasi daring [9]. Sementara itu, Prasetya & Efrilianda [10] menekankan bahwa kecepatan akses, kestabilan sistem, dan navigasi yang intuitif adalah elemen utama dalam menilai kualitas sistem informasi akademik. Oleh karena itu, kualitas sistem yang buruk pada Coretax dapat menjadi sumber utama ketidakpuasan pengguna.

Selain kualitas sistem, kualitas informasi juga menjadi faktor dalam mempengaruhi kepuasan pengguna. DeLone & McLean [7] menyebutkan bahwa kualitas informasi berkaitan dengan relevansi, ketepatan, kelengkapan, dan ketepatan waktu penyampaian informasi. Informasi yang berkualitas tinggi dapat membantu pengguna dalam mengambil keputusan yang tepat. Wang & Strong [11] mengklasifikasikan kualitas informasi ke dalam empat dimensi: *intrinsic* (akurat dan kredibel), *contextual* (relevan dan tepat waktu), *representational* (jelas dan terstruktur), dan *accessibility* (mudah diakses dan aman). Haug [12] menekankan pentingnya akurasi dan kelengkapan dalam mendukung pengambilan keputusan pada sistem pendukung keputusan. Dengan demikian, informasi yang tidak akurat, membingungkan, atau sulit dijangkau akan menurunkan kepercayaan dan kepuasan pengguna terhadap sistem Coretax.

Dalam konteks sistem informasi digital seperti Coretax, kepercayaan pengguna juga menjadi faktor yang dapat menjembatani pengaruh antara kualitas sistem dan informasi terhadap kepuasan pengguna. Kepercayaan dibentuk dari tiga elemen utama: *ability* (kemampuan), *benevolence* (niat baik), dan *integrity* (kejujuran sistem) [13]. Gefen et al. [14] menambahkan bahwa dalam interaksi digital, kepercayaan berkaitan erat dengan persepsi keamanan, privasi, dan reliabilitas teknis sistem. Ali et al. [15] menyatakan bahwa kepercayaan memainkan peran sentral dalam penerimaan teknologi baru, terutama jika terdapat potensi risiko. Selain itu, transparansi dan responsivitas sistem juga memperkuat kepercayaan dalam layanan publik digital [16]. Dengan kata lain, apabila pengguna merasa sistem tidak aman atau tidak dapat diandalkan, maka kepercayaan akan menurun, yang pada akhirnya berpengaruh terhadap kepuasan.

Kepuasan pengguna sendiri merupakan indikator utama dalam menilai keberhasilan suatu sistem informasi. DeLone & McLean [7] menyatakan bahwa kepuasan dipengaruhi oleh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan. Widyaningrum et al. [17] mengungkapkan bahwa kualitas sistem dan informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dalam sistem pembelajaran daring, sementara Wulansari et al [18] menunjukkan pentingnya kualitas layanan dalam sistem akademik digital. Model End-User Computing Satisfaction (EUCS) oleh Doll & Torkzadeh [19] juga banyak digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna melalui lima dimensi: *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*, yang telah terbukti relevan dalam sistem informasi akuntansi modern [20]. Dalam konteks Coretax, kepuasan pengguna mencerminkan sejauh mana sistem ini berhasil memenuhi harapan dan kebutuhan mereka dalam menjalankan kewajiban perpajakan secara digital.

Berbagai faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna terhadap sistem informasi telah banyak diteliti sebelumnya, di antaranya kualitas sistem dan kualitas informasi. Salah satu penelitian terkait, [21], menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Pegadaian Digital Service. Namun, penelitian tersebut hanya menguji pengaruh langsung tanpa mempertimbangkan peran kepercayaan pengguna. Padahal, dalam konteks layanan digital seperti Coretax yang bersifat publik dan menyangkut data sensitif, kepercayaan menjadi faktor penting.

Penelitian lain oleh [22] mengevaluasi pengaruh kualitas sistem informasi terhadap niat berkelanjutan dalam menggunakan sistem akuntansi berbasis cloud. Penelitian ini menambahkan kepercayaan dan kepuasan pengguna sebagai variabel mediasi, namun masih terbatas pada konteks

sistem keuangan di lingkungan pendidikan tinggi di Tiongkok, bukan sistem perpajakan publik yang memiliki kompleksitas dan tanggung jawab hukum yang lebih besar.

Meskipun begitu, studi-studi tersebut umumnya masih dilakukan dalam konteks sistem informasi komersial atau sektor pendidikan, bukan pada sistem perpajakan yang bersifat kompleks dan berisiko tinggi seperti Coretax. Sistem perpajakan digital memerlukan tingkat kepercayaan yang tinggi dari pengguna, karena berkaitan dengan data yang sensitif, proses yang bersifat legal, serta kewajiban formal warga negara.

Dengan mempertimbangkan pentingnya keberhasilan implementasi sistem Coretax dalam mendukung reformasi perpajakan di Indonesia, maka diperlukan kajian akademik yang mampu menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna terhadap sistem ini. Penelitian ini berupaya mengisi celah tersebut dengan menganalisis "Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Melalui Variabel Kepercayaan: Studi pada Aplikasi Coretax."

2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang berfokus pada pengujian hubungan antara variabel independen, variabel perantara, dan variabel dependen. Metode survei digunakan untuk mengumpulkan data dari responden yang merupakan pengguna aplikasi Coretax. Kuesioner dalam penelitian ini disusun menggunakan skala Likert untuk mengukur empat variabel utama, yaitu Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kepercayaan, dan Kepuasan Pengguna. Pendekatan ini dipilih karena mampu menghasilkan data yang objektif dan representatif, sehingga memungkinkan peneliti untuk menganalisis hubungan kausal antar variabel dalam model penelitian. Data yang terkumpul akan dianalisis menggunakan metode *Structural Equation Modeling-Partial Least Squares* (SEM-PLS) untuk menguji validitas, reliabilitas, serta kekuatan hubungan antar variabel.

2.1 Sumber Data

Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh langsung dari responden melalui survei daring. Kuesioner disebarluaskan secara *online* untuk menjangkau responden yang pernah menggunakan aplikasi Coretax, baik untuk keperluan pelaporan pajak maupun kegiatan administratif lainnya. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat memperoleh informasi langsung mengenai persepsi pengguna terhadap kualitas sistem dan kualitas informasi pada aplikasi Coretax, tingkat kepercayaan mereka terhadap sistem, serta kepuasan yang dirasakan setelah penggunaan. Pengumpulan data primer ini memberikan dasar yang kuat untuk memahami perilaku dan sikap pengguna terhadap sistem informasi perpajakan digital tersebut.

2.2 Populasi dan Sampel Penelitian

2.2.1 Populasi Penelitian

Populasi merupakan semua individu yang menjadi sumber pengambilan untuk sampel, yang terdiri dari obyek atau subyek yang memiliki kualitas dan karakteristik yang khusus dan ditetapkan peneliti untuk di pelajari lebih lanjut dan dapat menarik kesimpulan dari penelitian tersebut [23].

Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna Aplikasi Coretax yang pernah menggunakan layanan atau fitur yang tersedia pada Aplikasi tersebut. Pengguna yang dimaksud mencakup individu yang memiliki pengalaman langsung dalam mengakses dan memanfaatkan aplikasi Coretax, baik untuk keperluan pelaporan pajak, administrasi perpajakan, maupun informasi perpajakan lainnya.

2.2.2 Sampel Penelitian

Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* sebagai metode pengambilan sampel. Teknik ini memungkinkan peneliti untuk memilih responden secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Dalam konteks ini, responden dipilih karena mereka memiliki

pengalaman langsung dalam menggunakan aplikasi Coretax, sehingga diharapkan dapat memberikan informasi yang mendalam dan relevan terhadap variabel yang diteliti. Metode ini efektif untuk memperoleh data dari kelompok yang memiliki karakteristik khusus yang sesuai dengan fokus penelitian.

2.3 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, data dikumpulkan melalui kuesioner daring yang dirancang menggunakan Google form dan disebarluaskan melalui berbagai platform media sosial. Metode ini memungkinkan peneliti untuk menjangkau responden secara luas dan efisien, serta mengumpulkan data secara cepat dan hemat biaya. Kuesioner berisikan daftar pertanyaan yang telah disusun secara sistematis dan kemudian akan diberikan kepada responden untuk dijawab sesuai dengan persepsinya [24].

Kuesioner yang digunakan bersifat tertutup dan menggunakan Skala Likert untuk mengukur persepsi responden terhadap variabel-variabel seperti kualitas sistem, kualitas informasi, kepuasan pengguna, dan kepercayaan. Skala Likert merupakan tipe skala psikometrik yang paling umum digunakan dalam kuesioner dan merupakan salah satu skala yang paling terkenal dalam penelitian survey. Dengan skala ini, responden diminta untuk mengisi dan melengkapi kuesioner yang diberikan peneliti untuk menunjukkan tingkat persetujuannya terhadap serangkaian pernyataan.

2.4 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, analisis data dilakukan menggunakan metode *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM). PLS-SEM adalah pendekatan statistik multivariat yang digunakan untuk menganalisis hubungan antara variabel laten dalam model yang kompleks. Metode ini dipilih karena keunggulannya dalam menangani data yang tidak terdistribusi normal, model dengan banyak variabel, serta ukuran sampel yang relatif kecil. Proses analisis PLS-SEM terdiri dari dua tahap utama, yaitu *Outer Model* dan *Inner Model*. *Outer Model* berfokus pada pengujian kualitas pengukuran variabel, sedangkan *Inner Model* mengevaluasi hubungan antar variabel dalam model struktural [25].

2.5 Pengembangan Instrumen

Penelitian ini menggunakan empat variabel utama, dengan variabel independen dalam penelitian ini meliputi Kualitas Sistem (X1) dan Kualitas Informasi (X2). Sementara itu, Kepercayaan berperan sebagai variabel yang menjembatani pengaruh antara variabel independen dan variabel dependen. Adapun variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepuasan Pengguna (Y).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hubungan Kualitas Sistem terhadap Kepercayaan

Hasil analisis hipotesis pertama menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pengguna aplikasi CoreTax. Nilai koefisien sebesar 0,397, t-value sebesar 2,728 (lebih besar dari 1,96), dan p-value sebesar 0,006 (kurang dari 0,05) menunjukkan hubungan yang kuat dan signifikan antara kedua variabel tersebut. Ini berarti bahwa semakin baik kualitas sistem aplikasi, seperti keandalan, kemudahan penggunaan, kecepatan akses, dan keamanan, maka semakin tinggi pula kepercayaan pengguna terhadap aplikasi perpajakan ini.

Temuan ini didukung oleh penelitian sebelumnya. Deventer [26] dalam jurnal *Banks and Bank Systems* menemukan bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh signifikan terhadap kepercayaan, dengan koefisien sebesar 0,72 untuk laki-laki dan 0,53 untuk perempuan, serta p-value < 0,001. Penelitian ini menyoroti bagaimana persepsi terhadap sistem perbankan digital yang andal dan mudah digunakan dapat meningkatkan kepercayaan pengguna, terutama pada generasi Y.

Selain itu, studi oleh Almuqrin et al. [27] dalam jurnal *Sustainability* menemukan bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh signifikan terhadap kepercayaan publik terhadap data pemerintah terbuka,

dengan koefisien sebesar 0,178, t-value 4,054, dan p-value $< 0,001$. Hasil ini menunjukkan bahwa sistem yang cepat, aman, dan mudah diakses dapat meningkatkan keyakinan masyarakat dalam menggunakan layanan digital, termasuk dalam konteks pelayanan publik.

Penelitian lain oleh Deventer [26] dalam *Journal of Marketing and Consumer Behaviour in Emerging Markets* juga menemukan hasil yang konsisten, dengan koefisien sebesar 0,465 dan t-value sebesar 7,555. Studi ini menunjukkan bahwa kualitas sistem tidak hanya berdampak langsung pada kepercayaan, tetapi juga secara tidak langsung dapat memengaruhi kepuasan pengguna melalui peningkatan kepercayaan.

Dalam konteks aplikasi CoreTax, meskipun kualitas sistem secara statistik signifikan memengaruhi kepercayaan, masih terdapat beberapa masalah teknis yang dilaporkan oleh pengguna, seperti proses validasi dokumen yang lambat, gangguan sistem saat jam sibuk, dan kurangnya panduan teknis. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun kualitas sistem sudah cukup baik, masih diperlukan peningkatan untuk memperkuat dan mempertahankan kepercayaan pengguna dalam jangka panjang.

Secara keseluruhan, baik hasil penelitian ini maupun penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas sistem yang baik menjadi faktor kunci dalam membangun kepercayaan pengguna terhadap sistem digital, termasuk dalam konteks layanan perpajakan online seperti CoreTax.

3.2 Hubungan Kualitas Informasi terhadap Kepercayaan

Hasil analisis pada hipotesis kedua dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pengguna aplikasi CoreTax. Nilai koefisien sebesar 0,387, nilai t sebesar 2,730, dan nilai p sebesar 0,006 menunjukkan bahwa semakin baik kualitas informasi yang disediakan aplikasi, maka semakin tinggi pula kepercayaan pengguna. Aspek informasi yang dinilai meliputi akurasi, kelengkapan, dan kemudahan dipahami. Meskipun pengaruhnya tidak sebesar pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi tetap terbukti sebagai faktor penting dalam membentuk kepercayaan terhadap aplikasi.

Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya oleh Wedy et al. [28] yang dilakukan pada sektor layanan keuangan di CU Tri Tapang Kasih. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas informasi memiliki pengaruh positif yang sangat kuat terhadap kepercayaan, dengan koefisien sebesar 0,663, t-value sebesar 6,530, dan p-value sebesar 0,000. Informasi yang akurat dan dapat diandalkan dalam layanan tersebut meningkatkan keyakinan pelanggan terhadap sistem yang mereka gunakan.

Penelitian oleh Royyanto dan Kornitasari [29] juga mendukung hasil ini. Dalam studi mereka terhadap layanan pembukaan rekening digital di bank syariah, kualitas informasi ditemukan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pengguna, dengan koefisien sebesar 0,356 dan t-value sebesar 4,013. Semakin baik informasi yang disampaikan oleh sistem dalam hal transparansi dan kesesuaian dengan kebutuhan pengguna semakin tinggi pula tingkat kepercayaan pengguna terhadap layanan digital tersebut.

Selain itu, Li dan Wang dalam penelitiannya mengenai sistem keuangan berbasis cloud juga menemukan hubungan yang konsisten. Dengan koefisien 0,229 dan t-value 2,975, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas informasi turut membentuk kepercayaan pengguna terhadap sistem. Informasi yang dinilai relevan, terpercaya, dan dapat membantu proses keuangan digital memberikan rasa aman dan keyakinan dalam penggunaan jangka panjang.

Secara keseluruhan, hasil dari penelitian ini dan didukung oleh beberapa studi sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas informasi menjadi salah satu faktor penting dalam membangun kepercayaan pengguna terhadap aplikasi digital, termasuk dalam konteks perpajakan seperti CoreTax. Ketika pengguna mendapatkan informasi yang akurat, lengkap, dan mudah dipahami, maka kepercayaan mereka terhadap aplikasi meningkat, yang pada akhirnya memperkuat keinginan mereka untuk terus menggunakan layanan tersebut.

3.3 Hubungan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil analisis terhadap hipotesis ketiga menunjukkan bahwa kepercayaan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Coretax. Nilai koefisien sebesar 0,630, nilai t sebesar 6,432, dan nilai p sebesar 0,000 menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kepercayaan pengguna terhadap aplikasi, maka semakin besar pula tingkat kepuasan mereka. Angka koefisien tersebut menunjukkan bahwa pengaruh kepercayaan termasuk yang paling besar dibandingkan variabel lain, setara dengan kualitas sistem dan lebih tinggi dibandingkan kualitas informasi. Hal ini menegaskan bahwa perasaan aman, nyaman, dan keyakinan pengguna terhadap aplikasi Coretax sangat berperan dalam menciptakan pengalaman yang memuaskan.

Temuan ini didukung oleh penelitian sebelumnya, salah satunya oleh Yulisetiari et al. [30] yang meneliti pengguna aplikasi Flip di Jember. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kepercayaan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, dengan nilai koefisien sebesar 0,295 dan nilai p sebesar 0,000. Kepercayaan dalam studi tersebut muncul dari persepsi pengguna terhadap keamanan transaksi dan transparansi layanan yang disediakan oleh aplikasi, yang pada akhirnya mendorong pengguna merasa puas.

Penelitian lain oleh Pramudito et al. [31] juga menemukan bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi e-commerce yang digunakan di minimarket. Dengan koefisien sebesar 0,16 dan nilai t sebesar 2,4, penelitian ini menunjukkan bahwa pengguna yang memiliki tingkat kepercayaan tinggi terhadap platform cenderung lebih puas dalam menggunakan layanan tersebut, terutama ketika mereka merasa bahwa aplikasi dapat memberikan layanan yang aman dan andal.

Selain itu, Mondego dan Gide [32] dalam penelitiannya terhadap sistem pembayaran berbasis cloud juga menunjukkan hal serupa. Kepercayaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna, dengan koefisien 0,273, nilai t sebesar 3,476, dan p-value sebesar 0,001. Pengguna yang mempercayai sistem karena alasan keamanan dan keandalan cenderung merasa puas menggunakan layanan tersebut.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini memperkuat temuan dari beberapa studi terdahulu bahwa kepercayaan merupakan salah satu faktor utama dalam meningkatkan kepuasan pengguna, baik dalam konteks layanan keuangan, e-commerce, maupun sistem perpajakan digital seperti Coretax. Oleh karena itu, menjaga dan meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap aplikasi menjadi hal penting untuk mendorong terciptanya kepuasan yang lebih tinggi, yang pada akhirnya juga dapat mendorong keberlanjutan penggunaan aplikasi di masa depan.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan kajian teoritik dan deskripsi hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Hasil analisis pada hipotesis ke-1 menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan kualitas sistem terhadap kepercayaan.
2. Hasil analisis pada hipotesis ke-2 menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan kualitas informasi terhadap kepercayaan.
3. Hasil analisis pada hipotesis ke-3 menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan kepercayaan terhadap kepuasan pengguna.

REFERENSI

- [1] Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, "Indonesia naik 13 peringkat pada UN E-Government Survey 2024: Menteri PANRB kolaborasi akselerasi transformasi digital pemerintah melalui SPBE," *Menpan.go.id*, 1 Mei 2024. [Online]. Available: <https://menpan.go.id/site/berita-terkini/indonesia-naik-13-peringkat-pada-un-e->

- governmentsurvey-2024-menteri-panrb-kolaborasi-akselerasi-transformasi-digital-pemerintah-melalui-spbe
- [2] Direktorat Jenderal Pajak, “12,34 juta SPT Tahunan telah diterima DJP per 31 Maret 2025,” *Pajak.go.id*, 1 Apr. 2025. [Online]. Available: <https://www.pajak.go.id/en/node/115185>
- [3] Liputan6.com, “Keluhan pengguna minta sistem Coretax diperbaiki, DJP: Bikin pusing,” *Liputan6*, 11 Jan. 2025. [Online]. Available: <https://www.liputan6.com/bisnis/read/5881091/keluhan-pengguna-minta-sistem-coretax-diperbaiki-djp-bikin-pusing?page=3>
- [4] CNBC Indonesia, “34 masalah Coretax DJP yang bikin konsultan pajak se-Indonesia pusing,” *CNBC Indonesia*, 17 Jan. 2025. [Online]. Available: <https://www.cnbcindonesia.com/news/20250117082110-4-603883/34-masalah-coretax-djp-yang-bikin-konsultan-pajak-se-indonesia-pusing/amp>
- [5] Tempo.co, “Sederet masalah Coretax yang sering dikeluhkan menurut Ditjen Pajak,” *Tempo*, 25 Feb. 2025. [Online]. Available: <https://www.tempo.co/ekonomi/sederet-masalah-coretax-yang-sering-dikeluhkan-menurut-ditjen-pajak--1211669>
- [6] M. D. Mulyawan, I. N. S. Kumara, I. B. A. Swamardika, and K. O. Saputra, “Kualitas sistem informasi berdasarkan ISO/IEC 25010: literature review,” *Majalah Ilmiah Teknologi Elektro*, vol. 20, no. 1, p. 15, 2021.
- [7] W. H. DeLone and E. R. McLean, “The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update,” *Journal of Management Information Systems*, vol. 19, no. 4, pp. 9–30, 2003, doi: 10.1080/07421222.2003.11045748.
- [8] G. P. L. Permana and N. W. Mudiyantri, “Analisis faktor kesuksesan implementasi aplikasi Sistem Keuangan Desa (SISKEUDES) dengan menggunakan model success IS DeLone & McLean di Kabupaten Gianyar,” *KRISNA: Kumpulan Riset Akuntansi*, vol. 13, no. 1, pp. 75–85, 2021, doi: 10.22225/kr.13.1.2021.75-85.
- [9] N. Mariana, I. Nugroho, S. Saefurrohman, and A. P. Utomo, “The impact of system and information quality on user satisfaction and continuance intention: An analysis of online motorcycle taxi (ojek-online) applications,” *Scientific Journal of Informatics*, vol. 10, no. 2, 2023, doi: 10.15294/sji.v10i2.43830.
- [10] A. Prasetya and D. A. Efrilianda, “Analysis and quality measurement of SITEDI sub-system against user satisfaction using WebQual 4.0 and end-user computing satisfaction (EUCS) methods,” *Journal of Advances in Information Systems and Technology*, vol. 5, no. 2, 2023.
- [11] R. Y. Wang and D. M. Strong, “Beyond accuracy: What data quality means to data consumers,” *Journal of Management Information Systems*, vol. 12, no. 4, pp. 5–34, 1996.
- [12] A. Haug, “Intrinsic data quality dimensions: Expanding on Wand and Wang’s data quality model,” *Industrial Management & Data Systems*, 2024, doi: 10.1108/IMDS-02-2024-0100.
- [13] R. C. Mayer, J. H. Davis, and F. D. Schoorman, “An integrative model of organizational trust,” *Academy of Management Review*, vol. 20, no. 3, pp. 709–734, 1995, doi: 10.5465/AMR.1995.9508080335.
- [14] D. Gefen, E. Karahanna, and D. W. Straub, “Trust and TAM in online shopping: An integrated model,” *MIS Quarterly*, vol. 27, no. 1, pp. 51–90, 2003, doi: 10.2307/30036519.
- [15] M. Ali, S. A. Raza, B. Khamis, C. H. Puah, and H. Amin, “How perceived risk, benefit and trust determine user Fintech adoption: A new dimension for Islamic finance,” *Foresight*, vol. 23, no. 4, pp. 403–420, 2021, doi: 10.1108/FS-09-2020-0095.
- [16] A. M. Ashkanani, S. Aljazzaf, and H. A. Alsarraf, “Linking operational transparency and trust in government: The mediating roles of information quality and perceived effort,” *Arab Journal of Administrative Sciences*, vol. 31, no. 1, pp. 137–175, 2024, doi: 10.34120/ajas.v31i1.1201.

- [17] T. Widyaningrum, Q. Sholihah, and B. S. Haryono, "The DeLone and McLean information system success model: Investigating user satisfaction in learning management system," *Journal of Education Technology*, vol. 8, no. 1, pp. 86–94, 2024, doi: 10.23887/jet.v8i1.71080.
- [18] A. Wulansari, D. S. Y. Kartika, A. R. E. Najaf, T. L. M. Suryanto, and A. Faroqi, "Analisis kesuksesan layanan digital perguruan tinggi menggunakan model DeLone & McLean untuk meningkatkan kepuasan pengguna," *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, vol. 14, no. 2, pp. 153–161, 2024, doi: 10.21456/vol14iss2pp153-161.
- [19] W. J. Doll and G. Torkzadeh, "The measurement of end-user computing satisfaction," *MIS Quarterly*, vol. 12, no. 2, pp. 259–274, 1988.
- [20] V. Dzaky, C. Putra, and A. Setiawan, "User satisfaction of accounting information systems using the end-user computing satisfaction (EUCS) model: A systematic literature review," [*Nama Jurnal Belum Diketahui*], vol. 8, no. 3, 2024.
- [21] E. Katili, A. Juanna, and Y. L. Ismail, "Pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna aplikasi Pegadaian Digital Service (studi kasus nasabah PT. Pegadaian cabang Limboto)," *JAMBURA*, vol. 5, 2022.
- [22] Y. Li and J. Wang, "Evaluating the impact of information system quality on continuance intention toward cloud financial information system," *Frontiers in Psychology*, vol. 12, 2021, doi: 10.3389/fpsyg.2021.713353.
- [23] I. Santoso and H. Madistriyatno, *Metodologi penelitian kuantitatif*. Bandung: Indigo Media, 2021.
- [24] S. Sugiyono, *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2017.
- [25] J. F. Hair, G. T. Tomas, and C. M. Ringle, *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*, 3rd ed. Thousand Oaks, CA: SAGE, 2022.
- [26] Deventer, (2024). "Differences in Generation Y male and female customers' perceived mobile banking trust, information, and system quality," *Banks and Bank Systems*, vol. 19, no. 4, pp. 44–57, 2024, doi: 10.21511/bbs.19(4).2024.04.
- [27] A. Almuqrin, I. Mutambik, A. Alomran, J. Gauthier, and M. Abusharhah, "Factors influencing public trust in open government data," *Sustainability*, vol. 14, no. 15, 2022, doi: 10.3390/su14159765.
- [28] W. Wedy and Erna, "The influence of service quality, information quality, trust and customer satisfaction on customer loyalty: A case study at CU Tri Tapang Kasih," *International Journal of Finance and Business Management*, vol. 3, no. 1, pp. 1–12, 2025, doi: 10.59890/ijfbm.v3i1.177.
- [29] R. Royyanto and A. Kormitasari, "The effect of information quality on trust and satisfaction in digital Islamic banking services," *Islamic Economics and Finance in Focus*, vol. 5, no. 2, pp. 28–42, 2023.
- [30] D. Yulisetiari, S. Berliana Cahyani, L. Farida, K. Khusna, and M. Farid Afandi, "The influence of ease and trust on loyalty with satisfaction users Flip application in Jember," *Spectrum Journal of Social Science*, vol. 1, no. 4, pp. 123–128, 2024, doi: 10.61552/sjss.2024.04.002.
- [31] K. D. Pramudito, A. Titin Sumarni, E. Diah Astuti, B. Aditi, and Magdalena, "The influence of user trust and experience on user satisfaction of e-commerce applications during transactions in mini markets using DeLone & McLean method," *Jurnal Sistem Informasi dan Teknologi*, pp. 1–7, 2023, doi: 10.60083/jsisfotek.v5i4.310.
- [32] D. Mondego and E. Gide, "The impact of security, service quality, perceived usefulness, perceived ease of use, trust, and price value on users' satisfaction in cloud-based payment systems in Australia," *Journal of Information Systems and Technology Management*, 2024, doi: 10.4301/S1807-1775202421004.