



**PENGARUH IMPLEMENTASI CORETAX, PEMAHAMAN
TEKNOLOGI INFORMASI DAN KUALITAS SISTEM
INFORMASI TERHADAP EFEKTIVITAS KINERJA
PEGAWAI DI KPP MADYA SURAKARTA**

SKRIPSI

AKMAL RAMADHANI SUPRIYANTO 2210112210

**PROGRAM STUDI PROGRAM SARJANA AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
2026**



**PENGARUH IMPLEMENTASI CORETAX, PEMAHAMAN
TEKNOLOGI INFORMASI DAN KUALITAS SISTEM
INFORMASI TERHADAP EFEKTIVITAS KINERJA
PEGAWAI DI KPP MADYA SURAKARTA**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana**

AKMAL RAMADHANI SUPRIYANTO 2210112210

**PROGRAM STUDI PROGRAM SARJANA AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
2026**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar:

Nama : Akmal Ramadhani Supriyanto

NIM : 2210112210

Program Studi : S1 Akuntansi

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 30 Juni 2026

Yang menyatakan,



(Akmal Ramadhani Supriyanto)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Akmal Ramadhani Supriyanto

NIM : 2210112210

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Sarjana Akuntansi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

(Pengaruh Implementasi *Coretax*, Pemahaman Teknologi Informasi dan Kualitas Sistem Informasi Terhadap Efektivitas Kinerja Pegawai di KPP Madya Surakarta)

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini. Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan atau mengubah format, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya:

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 30 Juni 2026

Yang menyatakan,

The image shows a handwritten signature in black ink on a white background. To the right of the signature is a red rectangular stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem at the top, the word 'REPUBLIK' on the left, 'INDONESIA' on the right, and the number '10000' in the center, indicating it is a 10,000 Rupiah stamp.

(Akmal Ramadhani Supriyanto)

SKRIPSI

Pengaruh Implementasi *Coretax*, Pemahaman Teknologi Informasi dan Kualitas Sistem Informasi terhadap Efektivitas Kinerja Pegawai di KPP Madya Surakarta

Dipersiapkan dan disusun oleh:

AKMAL RAMADHANI SUPRIYANTO 2210112210

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal : 7 Juli 2026 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Dr. Ferry Irawan, SE, Ak, S.S.T, SH, ME,
M.P.P, BKP, CPA, CSRA
Ketua Penguji



Nabillah Farras Luthfi, S.Ak., MA

Penguji 1



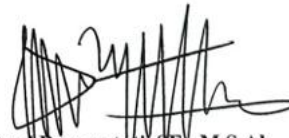
Dr. Suzaedah, SE, MM.
Dekan

Disahkan di : Jakarta
Pada tanggal : 7 Juli 2026



Yongky Rangga Yuda Nugraha,
SE, M.Ak.

Penguji 2



Dewi Darmastuti, SE., M.S.Ak
Koordinator Program Studi

***The Effect of Coretax Implementation, Information Technology Comprehension,
and Information System Quality on Employee Performance Effectiveness at KPP
Madya Surakarta***

By Akmal Ramadhani Supriyanto

ABSTRACT

The digital transformation of tax administration through the implementation of the Coretax system is part of the Directorate General of Taxes' efforts to improve employees' performance effectiveness by providing more efficient, accurate, and integrated tax services. The success of this implementation is influenced not only by the application of the Coretax system but also by employees' understanding of information technology and the quality of the information system. This study aims to examine the effects of Coretax implementation, information technology understanding, and information system quality on employee performance effectiveness at KPP Madya Surakarta. This study employed a quantitative research approach. Data were collected through questionnaires distributed to 61 employees of KPP Madya Surakarta selected using purposive sampling. The data were analyzed using the Partial Least Squares–Structural Equation Modeling (PLS-SEM) method with SmartPLS 4 software. The results indicate that Coretax implementation has a positive and significant effect on employee performance effectiveness, information technology understanding has a positive and significant effect on employee performance effectiveness, and information system quality has the strongest positive and significant effect on employee performance effectiveness. Furthermore, the research model explains 74.6% of the variance in employee performance effectiveness. This study concludes that employee performance effectiveness is significantly influenced by the successful implementation of the Coretax system, employees' information technology understanding, and the quality of the information system, with information system quality emerging as the most influential factor. These findings contribute to the development of public sector information systems research and provide practical recommendations for the Directorate General of Taxes to optimize Coretax implementation by improving system quality and strengthening employees' digital competencies. Future research is recommended to expand the scope of the study and incorporate additional variables that may influence employee performance effectiveness.

Keywords: *Coretax Implementation, Information Technology Comprehension, Information System Quality, Employee Performance Effectiveness, Tax Administration.*

Pengaruh Implementasi *Coretax*, Pemahaman Teknologi Informasi dan Kualitas Sistem Informasi Terhadap Efektivitas Kinerja Pegawai di KPP Madya Surakarta

Oleh Akmal Ramadhani Supriyanto

ABSTRAK

Transformasi digital administrasi perpajakan melalui implementasi sistem Coretax merupakan bagian dari upaya Direktorat Jenderal Pajak untuk meningkatkan efektivitas kinerja pegawai dalam memberikan layanan perpajakan yang lebih efisien, akurat, dan terintegrasi. Keberhasilan implementasi sistem tersebut tidak hanya dipengaruhi oleh penerapan Coretax, tetapi juga oleh pemahaman teknologi informasi pegawai serta kualitas sistem informasi yang digunakan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh implementasi Coretax, pemahaman teknologi informasi, dan kualitas sistem informasi terhadap efektivitas kinerja pegawai di KPP Madya Surakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada 61 pegawai KPP Madya Surakarta yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Analisis data dilakukan menggunakan metode *Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* dengan bantuan perangkat lunak *SmartPLS 4*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Coretax berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas kinerja pegawai, pemahaman teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas kinerja pegawai, serta kualitas sistem informasi berpengaruh positif dan signifikan dengan pengaruh terbesar terhadap efektivitas kinerja pegawai. Model penelitian mampu menjelaskan sebesar 74,6% variasi efektivitas kinerja pegawai. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan efektivitas kinerja pegawai dipengaruhi oleh implementasi Coretax yang optimal, kompetensi teknologi informasi pegawai, dan kualitas sistem informasi yang baik, dengan kualitas sistem informasi sebagai faktor yang paling dominan. Temuan ini memberikan kontribusi bagi pengembangan kajian sistem informasi sektor publik sekaligus menjadi masukan bagi Direktorat Jenderal Pajak dalam mengoptimalkan implementasi Coretax melalui peningkatan kualitas sistem dan kompetensi pengguna. Penelitian selanjutnya disarankan memperluas objek penelitian serta menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi efektivitas kinerja pegawai.

Kata kunci: Implementasi *Coretax*, Pemahaman Teknologi Informasi, Kualitas Sistem Informasi, Efektivitas Kinerja Pegawai, Administrasi Perpajakan.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450

Telepon 021-7656971, Fax 021-7656904

Laman : www.feb.upnvj.ac.id , e-mail : febupnvj@upnvj.ac.id

BERITA ACARA SIDANG TUGAS AKHIR
SEMESTER GENAP TA. 2025/2026

Pada hari ini, Selasa, tanggal 7 Juli 2026, telah dilaksanakan Sidang Tugas Akhir
bagi mahasiswa:

Nama : Akmal Ramadhani Supriyanto

NIM : 2210112210

Program Studi : Akuntansi S1

Judul Tugas Akhir :

**Pengaruh Implementasi Coretax, Pemahaman Teknologi Informasi dan Kualitas Sistem
Informasi terhadap Efektivitas Kinerja Pegawai di KPP Madya Surakarta**

Dinyatakan yang bersangkutan ~~Lulus / Tidak Lulus / Sidang Utang~~^{77.83}, dengan Nilai Rata-Rata
dan Nilai Huruf **B +**

Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Ferry Irawan, SE, Ak, S.S.T, SH, ME, M.P.P, BKP, CPA, CSRA	Ketua	
2	Nabillah Farras Luthfi, S.Ak., MA	Anggota I	
3	Yongky Rangga Yuda Nugraha, SE, M.Ak.	Anggota II **)	

Keterangan:

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Nilai dalam Skala

85 - 100 = A
80 - 84.99 = A-
75 - 79.99 = B+
70 - 74.99 = B
65 - 69.99 = B-
60 - 64.99 = C+
55 - 59.99 = C
40 - 54.99 = D
0 - 39.99 = E

Jakarta, 7 Juli 2026

Mengesahkan

a.n. DEKAN

Koordinator Prodi Akuntansi S1

Dewi Darmastuti, S.E., M.S.Ak

PRAKATA

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Implementasi *Coretax*, Pemahaman Teknologi Informasi dan Kualitas Sistem Informasi Terhadap Efektivitas Kinerja Pegawai di KPP Madya Surakarta” dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta. Penyusunan skripsi ini tentu tidak terlepas dari dukungan, bantuan, bimbingan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Jubaedah, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta yang telah memberikan fasilitas serta dukungan dalam proses penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Dewi Darmastuti, SE., M.S.Ak. selaku Ketua Program Studi atas bimbingan dan kebijakan akademik yang telah diberikan.
3. Bapak Yongky Rangga Yuda Nugraha, SE., M.Ak. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, memberikan arahan, masukan, serta kritik yang membangun sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
4. Kepada kedua orang tua tercinta, Papa dan Mama, abang, serta kedua adik tercinta yang telah memberikan kasih sayang, dukungan moral dan material, serta motivasi yang tidak ternilai.
5. Kepada sahabat seperjuangan terkhusus Riza, Moses, Galen dan teman angkatan lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu.
6. Kepada teman SMA peneliti dengan inisial NA yang menjadi teman berbagi cerita dan penyemangat peneliti saat mengerjakan skripsi ini.
7. Kepada Teman seperbimbingan peneliti Nadya Nurhalizah dan George Adryan Mediony Manas.
8. Kepada seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan memberikan informasi yang sangat berharga demi terselesaikannya skripsi ini.

9. Kepada seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah memberikan doa, dukungan, serta bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Jakarta, 30 Juni 2026

Akmal Ramadhani Supriyanto

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
PENGESAHAN.....	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
ABSTRAK	vii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	viii
PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi

BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Hasil Penelitian	8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Teori Agensi	10
2.1.2 <i>Technology Acceptance Model</i>	11
2.1.3 <i>Information System Success</i> DeLone dan McLean	13
2.1.4 Efektivitas Kinerja Pegawai	14
2.1.5 Implementasi <i>Coretax</i>	15

2.1.6 Pemahaman Teknologi Informasi.....	17
2.1.7 Kualitas Sistem Informasi	18
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	19
2.2.1 Matrix Penelitian Terdahulu	29
2.3 Model Penelitian	32
2.4 Hipotesis.....	33
2.4.1 Pengaruh Implementasi <i>Coretax</i> Terhadap Efektivitas Kinerja Pegawai ..	33
2.4.2 Pengaruh Pemahaman Teknologi Informasi Terhadap Efektivitas Kinerja Pegawai	33
2.4.3 Pengaruh Kualitas Sistem Informasi terhadap Efektivitas Kinerja Pegawai	34
BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	35
3.1.1 Definisi Operasional.....	35
3.1.2 Pengukuran Variabel	36
3.2 Populasi dan Sampel	43
3.2.1 Populasi	43
3.2.2 Sampel.....	43
3.3 Teknik Pengumpulan Data	44
3.4 Teknik Analisis Data	44
3.4.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	45
3.4.2 Modul Pengukuran (<i>outer model</i>)	45
3.4.3 Model Struktural (<i>inner model</i>)	46
3.4.4 Uji Hipotesis	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	49
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	49
4.1.1 Usia	50
4.1.2 Jabatan.....	51

4.2 Deskripsi Data Penelitian.....	52
4.2.1 Deskripsi Data Efektivitas Kinerja Pegawai	53
4.2.2 Deskripsi Data Implementasi <i>Coretax</i>	54
4.2.3 Deskripsi Data Pemahaman Teknologi Informasi.....	56
4.2.4 Deskripsi Data Kualitas Sistem Informasi	58
4.2.5 Hasil Analisis Statistik Deskriptif	60
4.3 Uji Hipotesis dan Analisis.....	62
4.3.1 Pengujian Outer Model	62
4.3.2 Pengujian Inner Model.....	66
4.3.3 Uji Hipotesis	70
4.4 Pembahasan.....	71
4.4.1 Pengaruh Implementasi <i>Coretax</i> Terhadap Efektivitas Kinerja Pegawai ..	71
4.4.2 Pengaruh Pemahaman Teknologi Informasi Terhadap Efektivitas Kinerja Pegawai	73
4.4.3 Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Terhadap Efektivitas Kinerja Pegawai	75
 BAB V SIMPULAN DAN SARAN	78
5.1 Simpulan	78
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	79
5.3 Saran.....	80
 DAFTAR PUSTAKA.....	82
RIWAYAT HIDUP.....	86
LAMPIRAN.....	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Model Kerangka Penelitian	32
Gambar 2. Diagram Usia.....	50
Gambar 3. Diagram Jabatan.....	51
Gambar 4. Model Penelitian Awal	62

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu.....	29
Tabel 2. Skor skala <i>Likert</i>	36
Tabel 3. Pengukuran Variabel Efektivitas Kinerja Pegawai.....	37
Tabel 4. Pengukuran Variabel Implementasi <i>Coretax</i>	38
Tabel 5. Pengukuran Variabel Pemahaman Teknologi Informasi	40
Tabel 6. Pengukuran Variabel Kualitas Sistem Informasi.....	41
Tabel 7. Data Jumlah Pegawai Menurut Jabatan	43
Tabel 8. Populasi	49
Tabel 9. Deskripsi Data Efektivitas Kinerja Pegawai	53
Tabel 10. Deskripsi Data Implementasi <i>Coretax</i>	54
Tabel 11. Deskripsi Data Pemahaman Teknologi Informasi	56
Tabel 12. Deskripsi Data Kualitas Sistem Informasi	59
Tabel 13. Hasil Analisis Statistik Deskriptif	61
Tabel 14. Nilai <i>Outer Loadings</i>	63
Tabel 15. Hasil uji validitas konvergen.....	63
Tabel 16. Hasil Uji Cross Loading Factors	64
Tabel 17. Hasil Cronbach's Alpha.....	65
Tabel 18. Hasil Composite Reliability	65
Tabel 19. Hasil Pengujian R-square	66
Tabel 20. Hasil Pengujian Q-square.....	67
Tabel 21. Hasil Pengujian Multikolinearitas	68
Tabel 22. Hasil Pengujian Goodness of Fit (SRMR)	69
Tabel 23. Hasil Pengujian Uji Hipotesis	70

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Riset Direktorat Jenderal Pajak.....	87
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....	88
Lampiran 3. Model Penelitian.....	89
Lampiran 4. Nilai Outer Loading.....	90
Lampiran 5. Uji Hasil Validitas dan Reliabilitas.....	90
Lampiran 6. Hasil Uji Hipotesis	91