

**PENGARUH TRANSFORMASI DIGITAL, KUALITAS SDM, DAN  
KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA**

(Studi Pada Layanan Coretax Di KPP Pratama Mojokerto)

**SKRIPSI**



**Oleh :**

**Az Zahra Norestu Haryati**

**NPM. 22042010191**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN POLITIK  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
SURABAYA**

**2026**

**PENGARUH TRANSFORMASI DIGITAL, KUALITAS SDM, DAN  
KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA**

**(Studi Pada Layanan Coretax Di KPP Pratama Mojokerto)**

**SKRIPSI**



**Oleh :**

**Az Zahra Norestu Harvati**

**NPM. 22042010191**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN POLITIK  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS**

**SURABAYA**

**2026**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**PENGARUH TRANSFORMASI DIGITAL, KUALITAS SDM, DAN  
KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA  
(Studi Pada Layanan Coretax Di KPP Pratama Mojokerto)**

**Disusun oleh;**

**Az Zahra Norestu Haryati**  
**NPM. 22042010191**

**Telah Disetujui Untuk Mengikuti Ujian Skripsi**

**Menyetujui,  
PEMBIMBING UTAMA**

**Dr. Acep Samsudin, S.Sos., M.M., M.A.**  
**NIP. 197712042025211022**

**Mengetahui**

**DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK  
UPN "VETERAN" JAWA TIMUR**

**Prof. Dr. Catur Suratnoaji, M.Si.**  
**NIP. 196804182021211006**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**PENGARUH TRANSFORMASI DIGITAL, KUALITAS SDM, DAN  
KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA  
(Studi Pada Layanan Coretax Di KPP Pratama Mojokerto)**

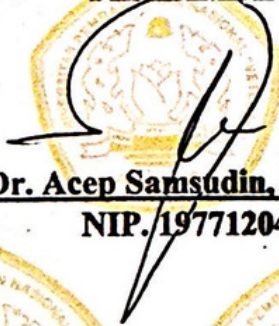
Oleh :

**Az Zahra Norestu Haryati**  
**NPM. 22042010191**

**Telah Dipertahankan Dihadapan dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur  
Pada Tanggal 7 Juli 2026**

Menyetujui.

**PEMBIMBING UTAMA**

  
**Dr. Acep Samsudin, S.Sos., M.M., M.A.**  
**NIP. 197712042025211022**

**TIM PENGUJI**

1. Ketua

  
**Dra. Siti Ning Farida, M.Si.**  
**NIP. 196407291990032001**

2. Sekretaris

  
**Maharani Ikaningtyas, S.E., M.AB.**  
**NPT. 21219920526338**

3. Anggota

  
**Dr. Acep Samsudin, S.Sos., M.M., M.A.**  
**NIP. 197712042025211022**

Mengetahui,

**DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK  
UPN "VETERAN" JAWA TIMUR**

  
**Prof. Dr. Catur Suratnoaji, M.Si.**  
**NIP. 196804182021211006**

## SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Az Zahra Norestu Haryati

NPM : 22042010191

Program : Sarjana (S1)

Program Studi : Administrasi Bisnis

Fakultas : Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah ~~Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi~~ ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada ~~Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi~~ ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 07 Juli 2026  
yang membuat pernyataan



Az Zahra Norestu Haryati  
NPM. 22042010191

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul “Pengaruh Transformasi Digital, Kualitas SDM, dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Pada Layanan Coretax di KPP Pratama Mojokerto)”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan kurikulum Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Penulis sadar bahwa penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, dan bimbingan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Dr. Acep Samsudin, S.Sos., M.M., M.A. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, masukan, serta meluangkan waktu dengan penuh kesabaran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Pada kesempatan ini, penulis juga menyampaikan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan, doa, serta kontribusi baik secara langsung maupun tidak langsung selama proses penyusunan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik, diantaranya:

1. Prof. Dr. Catur Suratnoaji, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

2. Dr. Acep Samsudin, S.Sos., M.M., M.A. selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Seluruh dosen Program Studi Administrasi Bisnis yang telah memberikan ilmu dan pengalaman berharga selama masa perkuliahan.
4. Orang tua penulis, serta keluarga, yang telah memberikan dukungan moril, spiritual, maupun material kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh rekan Administrasi Bisnis Angkatan 2022 yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna serta terdapat berbagai keterbatasan dalam proses penyusunannya. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun sebagai bahan perbaikan di masa mendatang. Penulis juga berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menambah wawasan bagi pembaca maupun pihak-pihak yang berkepentingan.

Surabaya, 07 Juli 2026

Penulis

## DAFTAR ISI

|                                                                              |            |
|------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>                                              | <b>ii</b>  |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>                                               | <b>iii</b> |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                                                   | <b>iv</b>  |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                                       | <b>vi</b>  |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                                                    | <b>ix</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                                                    | <b>x</b>   |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                                                 | <b>xi</b>  |
| <b>ABSTRAK .....</b>                                                         | <b>xii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                                                | <b>1</b>   |
| 1.1. Latar Belakang .....                                                    | 1          |
| 1.2. Rumusan Masalah .....                                                   | 6          |
| 1.3. Tujuan Penelitian.....                                                  | 7          |
| 1.4. Manfaat Penelitian.....                                                 | 7          |
| 1.4.1. Manfaat Teoritis.....                                                 | 7          |
| 1.4.2. Manfaat Praktis .....                                                 | 8          |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>                                          | <b>9</b>   |
| 2.1. Penelitian Terdahulu .....                                              | 9          |
| 2.2. Landasan Teori.....                                                     | 15         |
| 2.2.1. Teori Manajemen Sumber Daya Manusia .....                             | 15         |
| 2.2.2. Teori Sistem Informasi Manajemen .....                                | 18         |
| 2.2.3. Teori Transformasi Digital .....                                      | 20         |
| 2.2.4. Teori Kualitas SDM.....                                               | 22         |
| 2.2.5. Teori Persepsi Kemudahan Penggunaan .....                             | 23         |
| 2.2.6. Teori Kepuasan Pengguna .....                                         | 25         |
| 2.3. Hubungan Antar Variabel .....                                           | 27         |
| 2.3.1. Hubungan antara Transformasi Digital dengan Kepuasan<br>Pengguna..... | 27         |
| 2.3.2. Hubungan antara Kualitas SDM dengan Kepuasan Pengguna .               | 28         |
| 2.3.3. Hubungan antara Kemudahan Penggunaan dengan Kepuasan<br>Pengguna..... | 29         |
| 2.4. Kerangka Berpikir .....                                                 | 30         |

|                                                         |           |
|---------------------------------------------------------|-----------|
| 2.5. Hipotesis.....                                     | 31        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>                  | <b>33</b> |
| 3.1. Jenis Penelitian.....                              | 33        |
| 3.2. Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel ..... | 34        |
| 3.2.1. Definisi Operasional .....                       | 34        |
| 3.2.2. Pengukuran Variabel .....                        | 37        |
| 3.3. Lokasi Dan Waktu Penelitian.....                   | 38        |
| 3.3.1. Lokasi Penelitian .....                          | 38        |
| 3.3.2. Waktu Penelitian.....                            | 38        |
| 3.4. Populasi, Sampel Dan Teknik Sampling.....          | 39        |
| 3.4.1. Populasi.....                                    | 39        |
| 3.4.2. Sampel .....                                     | 39        |
| 3.4.3. Teknik Pengambilan Sampel .....                  | 40        |
| 3.5. Teknik Pengambilan Data .....                      | 41        |
| 3.5.1. Data Primer .....                                | 41        |
| 3.5.2. Data Sekunder.....                               | 41        |
| 3.5.3. Teknik Pengumpulan Data .....                    | 42        |
| 3.6. Uji Kualitas Data .....                            | 42        |
| 3.6.1. Uji Validitas.....                               | 42        |
| 3.6.2. Uji Reliabilitas .....                           | 44        |
| 3.7. Uji Asumsi Klasik .....                            | 44        |
| 3.7.1. Uji Normalitas .....                             | 44        |
| 3.7.2. Uji Multikolinearitas.....                       | 45        |
| 3.7.3. Uji Heterokedastitas.....                        | 46        |
| 3.8. Analisis Regresi Linear Berganda.....              | 46        |
| 3.9. Koefisien Determinasi.....                         | 47        |
| 3.10 Uji Hipotesis.....                                 | 48        |
| 3.10.1. Uji F.....                                      | 48        |
| 3.10.2. Uji t.....                                      | 49        |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>                | <b>50</b> |
| 4.1. Deskripsi Objek Penelitian.....                    | 50        |
| 4.1.1. Profil Perusahaan .....                          | 50        |

|                                                                                                                     |            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 4.1.2. Visi dan Misi Perusahaan .....                                                                               | 51         |
| 4.2. Penyajian Data Hasil Penelitian .....                                                                          | 52         |
| 4.2.1. Deskripsi Karakteristik Responden .....                                                                      | 52         |
| 4.2.2. Deskripsi Jawaban Responden .....                                                                            | 56         |
| 4.3. Hasil Penelitian .....                                                                                         | 76         |
| 4.3.1. Uji Instrumen Penelitian .....                                                                               | 76         |
| 4.3.2. Uji Asumsi Klasik.....                                                                                       | 79         |
| 4.3.3. Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....                                                                    | 82         |
| 4.3.4. Koefisien Determinasi .....                                                                                  | 84         |
| 4.3.5. Uji Hipotesis .....                                                                                          | 85         |
| 4.4. Pembahasan.....                                                                                                | 87         |
| 4.4.1. Pengaruh Transformasi Digital, Kualitas SDM, Kemudahan<br>Penggunaan terhadap Kepuasan Pengguna Coretax..... | 87         |
| 4.4.2. Pengaruh Transformasi Digital terhadap Kepuasan Pengguna<br>Coretax.....                                     | 88         |
| 4.4.3. Pengaruh Kualitas SDM terhadap Kepuasan Pengguna Coretax<br>.....                                            | 89         |
| 4.4.4. Pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan<br>Pengguna Coretax .....                                    | 91         |
| 4.4.5. Variabel Dominan yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna .                                                       | 93         |
| 4.4.6. Matriks Pembahasan Penelitian .....                                                                          | 94         |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>                                                                             | <b>96</b>  |
| 5.1. Kesimpulan.....                                                                                                | 96         |
| 5.2. Saran.....                                                                                                     | 97         |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                                                                                         | <b>99</b>  |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                                                                                                | <b>102</b> |

## DAFTAR TABEL

|                                                                         |    |
|-------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1. 1 Indeks Kepuasan Pelayanan Unit Kerja DJP Kanwil II.....      | 4  |
| Tabel 3. 1 Definisi Operasional .....                                   | 34 |
| Tabel 3. 2 Skala Likert .....                                           | 37 |
| Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan Coretax.....  | 52 |
| Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Penerimaan Layanan ..... | 53 |
| Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....                | 54 |
| Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili .....           | 54 |
| Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....      | 55 |
| Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi.....             | 55 |
| Tabel 4. 7 Deskripsi Variabel Transformasi Digital .....                | 57 |
| Tabel 4. 8 Deskripsi Variabel Kualitas SDM .....                        | 61 |
| Tabel 4. 9 Deskripsi Variabel Kemudahan Penggunaan.....                 | 65 |
| Tabel 4. 10 Deskripsi Variabel Kepuasan Pengguna .....                  | 70 |
| Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas.....                                    | 76 |
| Tabel 4. 12 Hasil uji Reliabilitas.....                                 | 78 |
| Tabel 4. 13 Hasil Uji Multikolinearitas.....                            | 80 |
| Tabel 4. 14 Hasil Uji Glejser.....                                      | 81 |
| Tabel 4. 15 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....             | 82 |
| Tabel 4. 16 Nilai Koefisien Determinasi.....                            | 84 |
| Tabel 4. 17 Hasil Uji F (Simultan).....                                 | 85 |
| Tabel 4. 18 Hasil Uji t (Parsial) .....                                 | 86 |
| Tabel 4. 19 Variabel Dominan .....                                      | 93 |
| Tabel 4. 20 Matriks Hasil Penelitian.....                               | 94 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                              |    |
|----------------------------------------------|----|
| Gambar 3. 1 Kurva Uji F.....                 | 49 |
| Gambar 3. 2 Kurva Uji t.....                 | 49 |
| Gambar 4. 1 Logo KPP Pratama Mojokerto ..... | 51 |
| Gambar 4. 2 Hasil Uji Normalitas.....        | 79 |
| Gambar 4. 3 Uji Heteroskedastisitas.....     | 81 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                             |     |
|-------------------------------------------------------------|-----|
| Lampiran 1 Daftar Pernyataan Kuesioner Penelitian.....      | 103 |
| Lampiran 2 Tabulasi Data Karakteristik Responden .....      | 108 |
| Lampiran 3 Tabulasi Data Jawaban Responden .....            | 112 |
| Lampiran 4 Hasil Uji Validitas .....                        | 129 |
| Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas .....                     | 132 |
| Lampiran 6 Hasil Uji Normalitas .....                       | 133 |
| Lampiran 7 Hasil Uji Multikolinieritas.....                 | 134 |
| Lampiran 8 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....               | 134 |
| Lampiran 9 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda ..... | 134 |
| Lampiran 10 Hasil Uji F .....                               | 135 |
| Lampiran 11 Hasil Uji t.....                                | 135 |
| Lampiran 12 Timeline Pengerjaan Skripsi.....                | 135 |

## ABSTRAK

### **Az Zahra Norestu Haryati, Pengaruh Transformasi Digital, Kualitas Sdm, Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Pada Layanan Coretax Di Kpp Pratama Mojokerto)**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Transformasi Digital, Kualitas SDM, dan Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Pengguna Core Tax Administration System (Coretax) pada wajib pajak di KPP Pratama Mojokerto. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik purposive sampling. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 156 responden yang pernah menggunakan layanan Coretax. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Transformasi Digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna dengan nilai signifikansi 0,000. Kualitas SDM juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna dengan nilai signifikansi 0,006. Selain itu, Kemudahan Penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna dengan nilai signifikansi 0,000. Secara simultan, Transformasi Digital, Kualitas SDM, dan Kemudahan Penggunaan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Coretax dengan nilai signifikansi 0,000. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,871 menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut mampu menjelaskan Kepuasan Pengguna sebesar 87,1%, sedangkan sisanya sebesar 12,9% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

**Kata Kunci:** Transformasi Digital, Kualitas SDM, Kemudahan Penggunaan, Kepuasan Pengguna, Coretax.

## **ABSTRACT**

**Az Zahra Norestu Haryati, *The Influence of Digital Transformation, Human Resource Quality, and Perceived Ease of Use on User Satisfaction (A Study of the Coretax Service at KPP Pratama Mojokerto)***

*This study aims to analyze the influence of Digital Transformation, Human Resource Quality, and Ease of Use on User Satisfaction of the Core Tax Administration System (Coretax) among taxpayers at KPP Pratama Mojokerto. This research employed a quantitative approach using purposive sampling. Data were collected through questionnaires distributed to 156 respondents who had used Coretax services. The data were analyzed using multiple linear regression with SPSS software. The results show that Digital Transformation has a positive and significant effect on User Satisfaction with a significance value of 0.000. Human Resource Quality also has a positive and significant effect on User Satisfaction with a significance value of 0.006. In addition, Ease of Use has a positive and significant effect on User Satisfaction with a significance value of 0.000. Simultaneously, Digital Transformation, Human Resource Quality, and Ease of Use significantly affect User Satisfaction with a significance value of 0.000. The coefficient of determination ( $R^2$ ) of 0.871 indicates that the three independent variables explain 87.1% of User Satisfaction, while the remaining 12.9% is influenced by other factors outside this study.*

**Keywords:** *Digital Transformation, Human Resource Quality, Ease of Use, User Satisfaction, Coretax.*