

The Effect of Perceived Ease of Use and Perceived Usefulness on User Satisfaction of the Coretax System with System Risk as a Moderating Variable in Pangkalpinang City in 2026

Silvia Dwi Yulianti ^{1*}, Siti Indah Rachimah ², Zakaria ³, Wenni Anggita ⁴

^{1,2,3,4} Program Studi Akuntansi, Universitas Bangka Belitung, Kabupaten Bangka, Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, Indonesia.

Email: silviadwiulianti02@gmail.com ^{1*}, indharch29@gmail.com ², zakariaxiaki@gmail.com ³, enghietha@gmail.com ⁴

Article History

Received: 5 Agustus 2026.

Revised: 30 Oktober 2026.

Accepted: 10 November 2026.

Available online: 1 Desember 2026.

Published: 1 Januari 2027.

Keyword

Coretax Administration System;
Perceived Ease of Use;
Perceived Usefulness; System
Risk; User Satisfaction.

Kata Kunci

Coretax Administration System;
Perceived Ease of Use;
Perceived Usefulness; System
Risk; User Satisfaction.

ABSTRACT

The implementation of Coretax still faces various technical challenges that affect the user experience. This study aims to analyze the effects of Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, and System Risk on User Satisfaction, as well as to test the role of System Risk as a moderating variable. The study employed a quantitative approach using accidental sampling to survey 54 Coretax users in Pangkalpinang City. The data were analyzed using the Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) method with the assistance of SmartPLS 4. The results show that Perceived Ease of Use has no significant effect, Perceived Usefulness has a positive and significant effect on User Satisfaction, while System Risk has a negative and significant effect on User Satisfaction. System Risk does not moderate the relationship between Perceived Ease of Use or Perceived Usefulness and User Satisfaction. An R^2 value of 0.700 indicates that the research model explains 70.0% of the variation in User Satisfaction. These findings suggest that the benefits of the system and low risk are more important factors in enhancing Coretax user satisfaction, whereas System Risk plays a greater role as an independent variable than as a moderating variable.

ABSTRAK

Implementasi Coretax masih menghadapi berbagai kendala teknis yang memengaruhi pengalaman pengguna. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, dan System Risk terhadap User Satisfaction, serta menguji peran System Risk sebagai variabel moderasi. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik accidental sampling terhadap 54 pengguna Coretax di Kota Pangkalpinang. Data dianalisis menggunakan metode Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dengan bantuan SmartPLS 4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Perceived Ease of Use tidak berpengaruh signifikan, Perceived Usefulness berpengaruh positif dan signifikan terhadap User Satisfaction, sedangkan System Risk berpengaruh negatif dan signifikan terhadap User Satisfaction. System Risk tidak memoderasi hubungan Perceived Ease of Use maupun Perceived Usefulness terhadap User Satisfaction. Nilai R^2 sebesar 0,700 menunjukkan bahwa model penelitian mampu menjelaskan 70,0% variasi User Satisfaction. Temuan ini menunjukkan bahwa manfaat sistem dan rendahnya risiko menjadi faktor yang lebih penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna Coretax, sedangkan System Risk lebih berperan sebagai variabel independen daripada sebagai variabel moderasi.

1. Pendahuluan

Modernisasi sistem administrasi perpajakan merupakan salah satu strategi pemerintah dalam meningkatkan efektivitas penerimaan pajak melalui pemanfaatan teknologi informasi. Penerapan teknologi dalam administrasi perpajakan diharapkan mampu menciptakan proses yang lebih efisien, akurat, transparan, serta meminimalkan potensi kebocoran penerimaan pajak (Ahmad & Dasuki, 2023). Salah satu bentuk modernisasi tersebut adalah implementasi Coretax yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai sistem administrasi perpajakan terpadu untuk mendukung digitalisasi layanan perpajakan di Indonesia. Implementasi Coretax belum sepenuhnya berjalan optimal. Berdasarkan informasi yang dilansir oleh Hukumonline (2025) dalam laporan berjudul "Problematika Coretax, Sistem Baru Pelaporan Pajak yang Tambah Rumit", sejak diterapkan secara nasional Coretax masih menghadapi berbagai kendala teknis, seperti kesulitan mengakses sistem, kegagalan autentikasi (*login*), lambatnya respons sistem, serta gangguan dalam proses pelaporan dan administrasi perpajakan. Kondisi tersebut menunjukkan adanya risiko sistem (*System Risk*) yang dapat dirasakan pengguna selama berinteraksi dengan Coretax, terutama berkaitan dengan gangguan sistem, kegagalan proses, dan keamanan data. Dalam penerimaan teknologi, *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1986) menjelaskan bahwa *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Usefulness* merupakan faktor penting yang memengaruhi penerimaan pengguna terhadap suatu teknologi.

Perceived Ease of Use berkaitan dengan sejauh mana pengguna meyakini bahwa suatu sistem mudah digunakan, sedangkan *Perceived Usefulness* berkaitan dengan keyakinan bahwa penggunaan sistem dapat meningkatkan kinerja atau efektivitas pekerjaan. Dalam layanan digital, kedua persepsi tersebut dapat berkaitan dengan kepuasan pengguna. Namun, manfaat dan kemudahan suatu sistem belum tentu menghasilkan kepuasan apabila pengguna masih menghadapi risiko dalam penggunaannya. *System risk* berpotensi menjadi kondisi yang memengaruhi hubungan antara persepsi pengguna terhadap teknologi dan kepuasan yang dirasakan. Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa hubungan antara variabel-variabel dalam TAM dan risiko pengguna belum sepenuhnya konsisten. Chandra & Tanaamah (2025) menemukan bahwa *perceived risk* tidak dapat memoderasi hubungan *perceived ease of use* maupun *perceived usefulness* terhadap *investment interest* pada layanan *peer-to-peer lending*. Sementara itu, Jamshaid *et al.* (2025) menunjukkan

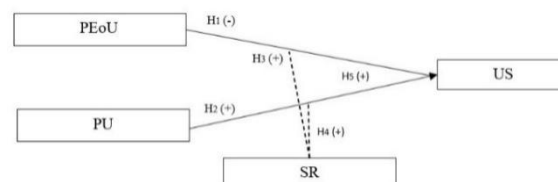
bahwa *perceived risk* dapat memoderasi hubungan antara *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, dan perilaku pengguna layanan keuangan digital, di mana peningkatan risiko yang dirasakan dapat melemahkan pengaruh kedua persepsi tersebut. Samuel *et al.* (2026) juga menemukan bahwa *perceived risk* memoderasi hubungan *perceived ease of use* terhadap *perceived usefulness*. Perbedaan temuan tersebut menunjukkan bahwa peran risiko sebagai variabel moderasi dalam hubungan antarvariabel penerimaan teknologi yang masih belum konsisten serta dapat bergantung pada konteks layanan digital yang diteliti. Berdasarkan fenomena implementasi Coretax dan hasil penelitian terdahulu, masih terdapat ruang untuk menguji hubungan *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Usefulness* terhadap *User Satisfaction*, khususnya dengan mempertimbangkan *System Risk* sebagai variabel yang dapat memengaruhi kekuatan hubungan tersebut. Penelitian mengenai hubungan tersebut pada konteks implementasi Coretax di Kota Pangkalpinang masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh *Perceived Ease of Use*, *Perceived Usefulness*, dan *System Risk* terhadap *User Satisfaction*, serta menguji peran *System Risk* dalam memoderasi pengaruh *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Usefulness* terhadap *User Satisfaction* pada pengguna Coretax di Kota Pangkalpinang tahun 2026. *Perceived ease of use* menggambarkan keyakinan bahwa Coretax mudah dipelajari dan dioperasikan.

Menurut TAM, semakin rendah usaha yang diperlukan pengguna dalam menggunakan suatu sistem, semakin besar kemungkinan sistem tersebut diterima oleh pengguna (Davis, 1986). Kemudahan penggunaan Coretax dapat mengurangi usaha pengguna dalam menjalankan aktivitas perpajakan sehingga berpotensi meningkatkan kepuasan pengguna. H1: *Perceived Ease of Use* berpengaruh positif terhadap *User Satisfaction* pada pengguna Coretax di Kota Pangkalpinang. *Perceived Usefulness* mencerminkan keyakinan bahwa Coretax meningkatkan efektivitas pekerjaan perpajakan. TAM menegaskan persepsi terhadap manfaat merupakan salah satu faktor utama dalam penerimaan teknologi (Chandra & Tanaamah, 2025; Davis, 1986). Ketika pengguna merasakan bahwa Coretax memberikan manfaat dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pekerjaan perpajakan, tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem tersebut cenderung meningkat. H2: *Perceived Usefulness* berpengaruh positif terhadap *User Satisfaction* pada pengguna Coretax di Kota Pangkalpinang. *System Risk* mencerminkan kekhawatiran pengguna terhadap gangguan sistem dan keamanan data. Kondisi tersebut sebagaimana tercermin dari kendala teknis Coretax, dapat

menurunkan evaluasi pengguna terhadap sistem terlepas dari manfaat atau kemudahan yang diberikan (Jamshaid *et al.*, 2025). Hal ini sejalan dengan temuan pada layanan pelaporan pajak elektronik lainnya, di mana kepuasan pengguna terhadap sistem *e-filing* dipengaruhi oleh *perceived usefulness* dan kualitas layanan, sementara peran *perceived risk* cenderung melemah seiring meningkatnya kepercayaan pengguna terhadap penyedia layanan elektronik (Ramdhony *et al.*, 2023). Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa risiko sistem dapat memengaruhi kepuasan pengguna dalam konteks layanan perpajakan digital. H3: *System Risk* berpengaruh negatif terhadap *User Satisfaction* pada pengguna Coretax di Kota Pangkalpinang. Risiko sistem yang tinggi diduga melemahkan pengaruh *perceived ease of use* terhadap *user satisfaction*, karena kekhawatiran terhadap keamanan data, gangguan sistem, dan kegagalan proses dapat mengurangi pengaruh positif kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pengguna. Dugaan tersebut didukung oleh Jamshaid *et al.*, (2025) yang menunjukkan bahwa *perceived risk* dapat memperlemah hubungan antara *perceived ease of use* dan respons pengguna pada layanan keuangan digital. Dalam Coretax, kondisi tersebut dapat terjadi ketika pengguna telah merasakan bahwa sistem mudah dipelajari dan digunakan, tetapi masih menghadapi kekhawatiran terhadap kemungkinan gangguan sistem atau kegagalan dalam proses administrasi perpajakan. Keadaan tersebut dapat membuat kemudahan penggunaan yang dirasakan tidak sepenuhnya diterjemahkan menjadi kepuasan pengguna.

Semakin tinggi *system risk* yang dirasakan, semakin lemah pengaruh *perceived ease of use* terhadap *user satisfaction*. H4: *System Risk* memoderasi pengaruh *Perceived Ease of Use* terhadap *User Satisfaction* pada pengguna Coretax di Kota Pangkalpinang. *System risk* diduga dapat melemahkan pengaruh *perceived usefulness* terhadap *user satisfaction*. Meskipun Coretax memberikan manfaat dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi administrasi perpajakan, manfaat tersebut dapat dinilai lebih rendah ketika pengguna menghadapi kekhawatiran terhadap keamanan data, gangguan sistem, atau kegagalan proses. Kondisi tersebut sejalan dengan (Samuel *et al.*, 2026) yang menunjukkan bahwa risiko yang dirasakan dapat memperlemah hubungan antara persepsi manfaat dan respons pengguna pada layanan digital. Dalam konteks Coretax, pengguna yang merasakan manfaat dari sistem belum tentu merasa puas apabila manfaat tersebut disertai dengan risiko dalam penggunaannya. Kekhawatiran terhadap gangguan sistem atau keamanan data dapat membuat pengguna merasa bahwa manfaat yang diberikan Coretax belum sepenuhnya dapat

diandalkan. Semakin tinggi *system risk* yang dirasakan, semakin lemah pengaruh *perceived usefulness* terhadap *user satisfaction*, karena risiko sistem dapat mengurangi dampak positif manfaat yang dirasakan pengguna terhadap kepuasannya. H5: *System Risk* memoderasi pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap *User Satisfaction* pada pengguna Coretax di Kota Pangkalpinang. Penelitian mengacu pada *Technology Acceptance Model (TAM)* sebagai *grand theory* yang dikembangkan oleh (Davis, 1986), yang menempatkan *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* sebagai determinan utama penerimaan teknologi. Namun, dalam penelitian ini model TAM diperluas dengan *system risk* sebagai variabel eksternal, karena kemudahan dan manfaat suatu sistem belum tentu menghasilkan evaluasi pengguna yang positif ketika pengguna menghadapi risiko dalam penggunaannya (Pavlou, 2003). Samuel *et al.* (2026) menemukan bahwa *perceived risk* memoderasi hubungan *perceived ease of use* terhadap *perceived usefulness*, sehingga menunjukkan bahwa risiko dapat berperan sebagai kondisi batas (*boundary condition*) yang memengaruhi kekuatan hubungan dalam kerangka TAM. Sejalan dengan pendekatan tersebut, penelitian ini menempatkan *system risk* sebagai variabel moderasi yang diduga memengaruhi hubungan *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* terhadap *user satisfaction* pada pengguna Coretax.



Gambar 1. Kerangka Konseptual

Technology Acceptance Model (TAM) juga menjelaskan bahwa penerimaan suatu teknologi dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor di luar konstruk utama sistem yang disebut sebagai faktor eksternal. Salah satu faktor eksternal tersebut adalah risiko sistem (*System Risk*), yaitu persepsi pengguna terhadap kemungkinan terjadinya gangguan, ketidakstabilan, maupun ancaman keamanan data selama penggunaan suatu sistem informasi yang dapat memengaruhi penerimaan dan penilaian pengguna terhadap sistem. Risiko yang dirasakan pengguna dapat mencakup berbagai bentuk ketidakpastian, seperti risiko kinerja, keamanan, waktu, finansial, psikologis, dan sosial. Risiko sistem (*System Risk*) difokuskan pada risiko yang dirasakan pengguna selama menggunakan Coretax, terutama terkait keamanan data, gangguan sistem, kegagalan proses, dan ketidakandalan sistem. Oleh karena itu, risiko sistem diposisikan sebagai variabel eksternal yang tidak hanya dapat memengaruhi kepuasan pengguna (*User Satisfaction*), tetapi juga dapat

memoderasi hubungan antara persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*) dan persepsi manfaat (*Perceived Usefulness*) terhadap kepuasan pengguna. Risiko sistem dalam penelitian ini diukur melalui beberapa aspek risiko yang relevan dengan penggunaan sistem Coretax, yaitu risiko keamanan data, risiko kesalahan sistem, risiko gangguan sistem, dan risiko keandalan sistem. Risiko keamanan data berkaitan dengan kekhawatiran pengguna terhadap keamanan dan perlindungan data selama menggunakan Coretax. Risiko kesalahan sistem berkaitan dengan kemungkinan terjadinya kesalahan atau ketidaksesuaian fungsi sistem. Risiko gangguan sistem berkaitan dengan kemungkinan terjadinya gangguan akses, keterlambatan respons, atau kegagalan proses. Sementara itu, risiko keandalan sistem berkaitan dengan kekhawatiran bahwa Coretax tidak dapat berfungsi secara konsisten dan sesuai dengan yang diharapkan. Indikator risiko sistem tersebut dikembangkan berdasarkan konsep risiko dalam penggunaan teknologi informasi dan disesuaikan dengan karakteristik penggunaan Coretax sebagai sistem administrasi perpajakan digital. Kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*) didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Variabel kemudahan penggunaan diukur menggunakan instrumen yang dikembangkan oleh Davis. Variabel ini terdiri atas empat indikator, yaitu mudah dipelajari (*easy to learn*), fleksibel (*flexible*), mudah digunakan (*easy to use*), serta mudah menjadi terampil dalam menggunakannya (*easy to become skillful*). Persepsi manfaat (*Perceived Usefulness*) didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaan. Berdasarkan indikator yang disampaikan oleh Davis, variabel persepsi manfaat dalam penelitian ini diukur menggunakan empat indikator, yaitu mempercepat

pekerjaan, mempermudah pekerjaan, meningkatkan efektivitas, serta memberikan manfaat bagi pengguna. Kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) merupakan respons atau evaluasi pengguna setelah berinteraksi dan menggunakan suatu sistem, yang mencerminkan sejauh mana pengalaman penggunaan sistem sesuai dengan harapan dan kebutuhan pengguna. Kepuasan pengguna berkaitan dengan perbandingan antara manfaat yang diharapkan dengan manfaat yang benar-benar dirasakan setelah menggunakan suatu layanan atau sistem. Dalam penelitian ini, kepuasan pengguna menggambarkan tingkat kepuasan wajib pajak setelah menggunakan Coretax, yang terbentuk dari pengalaman pengguna dalam memperoleh manfaat, kemudahan, serta kualitas layanan yang diberikan oleh sistem. Semakin sesuai kinerja Coretax dengan harapan pengguna, semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan. Kepuasan pengguna dalam penelitian ini diukur melalui empat indikator yang mencerminkan evaluasi pengguna terhadap pengalaman menggunakan Coretax, yaitu kepuasan terhadap sistem, kepuasan terhadap perubahan, kepuasan terhadap manfaat, dan kepuasan secara keseluruhan. Kepuasan terhadap sistem menunjukkan penilaian pengguna terhadap sistem Coretax secara umum, kepuasan terhadap perubahan menunjukkan penilaian pengguna terhadap perubahan yang dirasakan setelah penerapan Coretax, kepuasan terhadap manfaat menunjukkan tingkat kepuasan terhadap manfaat yang diperoleh dari penggunaan Coretax, sedangkan kepuasan secara keseluruhan menunjukkan evaluasi pengguna terhadap pengalaman menggunakan Coretax secara menyeluruh. Berdasarkan uraian mengenai definisi dan indikator masing-masing variabel tersebut, definisi operasional variabel dalam penelitian ini disajikan pada tabel di bawah ini.

Tabel 1. Definisi Operasional

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Kode	Sumber	Skala Pengukuran
Perceived Ease of Use (X1)	Persepsi pengguna mengenai kemudahan mempelajari dan menggunakan Coretax.	Mudah dipelajari; mudah dipahami; mudah dioperasikan; mudah digunakan	X1.1–X1.4	(Davis, 1986), diadaptasi	Likert 1-5
Perceived Usefulness (X2)	Persepsi pengguna mengenai manfaat Coretax dalam meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kecepatan administrasi perpajakan.	Efektivitas; efisiensi; kecepatan pekerjaan; manfaat	X2.1–X2.4	(Davis, 1986), diadaptasi	Likert 1-5

System Risk (Z)	Persepsi pengguna mengenai kemungkinan terjadinya risiko selama menggunakan Coretax.	Keamanan data; gangguan sistem; kesalahan sistem; keandalan sistem	Z1–Z4	Dikembangkan dan disesuaikan dengan konteks Coretax	Likert 1-5
User Satisfaction (Y)	Tingkat kepuasan pengguna setelah menggunakan Coretax berdasarkan pengalaman dan evaluasi terhadap sistem.	Kepuasan terhadap sistem; perubahan; manfaat; kepuasan keseluruhan	Y1–Y4	(Hajiheydari & Ashkani, 2018), diadaptasi	Likert 1-5

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif eksplanatori dengan tujuan untuk menguji hubungan antarvariabel, yaitu hubungan *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Usefulness* terhadap *User Satisfaction* dengan *System Risk* sebagai variabel moderasi. Penelitian dilaksanakan pada bulan Juni sampai dengan Agustus 2026 di Kota Pangkalpinang, Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Pemilihan Kota Pangkalpinang sebagai lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa wilayah tersebut merupakan pusat pemerintahan dan perekonomian di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung serta menjadi wilayah penelitian mengenai penggunaan Coretax. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak di Kota Pangkalpinang yang telah menggunakan Coretax. Jumlah populasi pengguna Coretax secara spesifik di Kota Pangkalpinang tidak diketahui secara pasti karena tidak tersedia data yang dapat mengidentifikasi jumlah pengguna Coretax berdasarkan wilayah penelitian.

Data jumlah wajib pajak secara keseluruhan tidak digunakan sebagai ukuran populasi karena tidak seluruh wajib pajak dapat dipastikan telah menggunakan Coretax. Oleh karena itu, populasi penelitian dikategorikan sebagai populasi yang tidak diketahui (*unknown population*). Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *accidental sampling*. *Accidental sampling* merupakan teknik pengambilan sampel berdasarkan responden yang secara kebetulan ditemui oleh peneliti dan memenuhi kriteria penelitian (Sahir, 2022). Teknik ini dipilih karena tidak tersedianya *sampling frame* yang dapat mengidentifikasi pengguna Coretax secara spesifik di Kota Pangkalpinang. Dengan demikian, responden diperoleh berdasarkan aksesibilitas dan kesediaan untuk berpartisipasi, dengan tetap menerapkan kriteria penelitian, yaitu wajib pajak di Kota Pangkalpinang yang telah menggunakan Coretax. Penggunaan *accidental sampling* pada kondisi populasi yang tidak diketahui juga telah diterapkan dalam penelitian terdahulu pada bidang manajemen dan sosial ekonomi. Karena jumlah

populasi pengguna Coretax tidak diketahui secara pasti, penentuan jumlah minimum sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Lemeshow. Pendekatan Lemeshow digunakan dalam penentuan ukuran sampel ketika jumlah populasi tidak diketahui dengan mempertimbangkan tingkat kepercayaan, proporsi populasi, dan tingkat kesalahan yang ditetapkan (Lwanga & Lemeshow, 1991). Penggunaan pendekatan tersebut juga telah diterapkan dalam penelitian terdahulu pada kondisi populasi yang tidak diketahui, termasuk penelitian yang menggunakan teknik *accidental sampling* (Marhandrie *et al.*, 2024). Dalam penelitian ini digunakan tingkat kepercayaan sebesar 95%, sehingga nilai Z sebesar 1,96. Karena proporsi karakteristik populasi pengguna Coretax tidak diketahui, nilai proporsi (*P*) ditetapkan sebesar 0,50. Penggunaan nilai proporsi 50% dilakukan karena memberikan ukuran sampel yang konservatif ketika proporsi populasi belum diketahui. Sementara itu, tingkat kesalahan (*d*) ditetapkan sebesar 15% dengan mempertimbangkan kondisi penelitian lapangan dan keterbatasan dalam mengidentifikasi serta menjangkau pengguna Coretax secara spesifik di Kota Pangkalpinang. Rumus Lemeshow yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2 \times P \times (1-P)}{d^2}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel minimum

Z = nilai standar distribusi normal sesuai tingkat kepercayaan

P = proporsi populasi yang diperkirakan

d = Tingkat ketelitian/margin of error

Dengan parameter tersebut, perhitungan jumlah minimum sampel adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} n &= \frac{(1,96)^2 (0,50)(1-0,50)}{(0,15)^2} \\ n &= \frac{(3,8416)(0,50)(0,50)}{0,0225} \\ n &= \frac{0,9604}{0,0225} \\ n &= 42,68 \approx 43 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, jumlah minimum sampel yang diperlukan adalah sebanyak 43 responden. Untuk meningkatkan ketercukupan data dan mengantisipasi kemungkinan adanya kuesioner yang tidak lengkap atau tidak memenuhi kriteria penelitian, peneliti menyebarkan sebanyak 100 kuesioner kepada calon responden. Dari 100 kuesioner yang disebarkan, diperoleh 54 responden yang memenuhi kriteria penelitian dan memberikan jawaban secara lengkap sehingga dapat digunakan

dalam proses analisis. Jumlah sampel akhir yang digunakan dalam penelitian ini adalah 54 responden. Jumlah tersebut telah melebihi jumlah minimum sampel sebanyak 43 responden berdasarkan perhitungan Lemeshow. Untuk mencegah pengisian ganda, peneliti membatasi satu responden untuk memberikan satu respons pada kuesioner penelitian. Adapun karakteristik responden dalam penelitian ini disajikan pada tabel 2 berikut:

Tabel 2. Karakteristik Responden Penelitian

No	Karakteristik	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Usia	20–30 tahun	30	56%
		31–40 tahun	17	31%
		> 40 tahun	7	13%
		Jumlah	54	100%
2	Domisili	Pangkalpinang	54	100%
		Luar Pangkalpinang	0	0%
		Jumlah	54	100%
3	Jenis Wajib Pajak	Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP)	54	100%
		Wajib Pajak Badan	0	0%
		Jumlah	54	100%
4	Cara Pelaporan Pajak	Manual (Datang ke KPP)	0	0%
		Online (Coretax)	54	100%
		Jumlah	54	100%

Data penelitian bersumber dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh langsung dari responden melalui kuesioner yang disusun berdasarkan indikator masing-masing variabel, menggunakan skala Likert lima poin (1= sangat tidak setuju, 5 = sangat setuju). Data sekunder diperoleh dari buku, jurnal ilmiah, dan peraturan perpajakan yang relevan dengan topik penelitian. Pengujian yang dilakukan terdiri dari statistik deskriptif, uji model pengukuran (*outer model*), uji model struktural (*inner model*), uji hipotesis (*bootstrapping*), dan *simple slope analysis*, dengan bantuan SmartPLS 4.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Hasil

Statistik deskriptif merupakan metode yang digunakan untuk memberikan gambaran umum mengenai karakteristik data yang dikumpulkan dalam penelitian. Dalam konteks penelitian ini, statistik deskriptif digunakan untuk menganalisis dan menyajikan data dari setiap konstruk yang diteliti, seperti X1 (*Perceived Ease of Use*), X2 (*Perceived Usefulness*), Y (*User Satisfaction*), dan Z (*System Risk*).

Tabel 3. Hasil Statistik Deskriptif

Variabel	N	Min	Max	Mean	Std. Deviasi
X1	54	1.25	5	3.44	0.93186
X2	54	1.25	5	3.75	0.80827
Y	54	1.75	5	3.35	0.77933
Z	54	1	4.75	3.13	0.90167
Valid N	54				

Hasil statistik deskriptif menunjukkan bahwa penelitian melibatkan 54 responden. Variabel *perceived usefulness* memiliki nilai rata-rata tertinggi (3,75), diikuti *perceived ease of use* (3,44), *user satisfaction* (3,35), dan *system risk* (3,13). Nilai standar deviasi seluruh variabel lebih kecil dari nilai rata-ratanya, sehingga menunjukkan bahwa data memiliki penyebaran yang relatif homogen. Setelah dilakukan analisis statistik deskriptif, tahap

selanjutnya adalah melakukan evaluasi model pengukuran (*outer model*). Evaluasi *outer model* bertujuan untuk menilai kualitas instrumen atau indikator dalam merepresentasikan konstruk yang digunakan dalam penelitian. Pengujian *outer model* meliputi uji validitas konvergen, validitas diskriminan, dan reliabilitas konstruk. Validitas konvergen dapat dinilai melalui nilai *outer loading* dan *Average Variance Extracted* (AVE), sedangkan validitas

diskriminan dapat dievaluasi menggunakan nilai *Heterotrait-Monotrait Ratio* (HTMT), *Fornier Lacker*, serta *cross loadings* sebagai pemeriksaan tambahan. Selanjutnya, reliabilitas konstruk dinilai melalui nilai *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha*. Hasil *outer loadings* dapat dilihat pada tabel 4 berikut:

Tabel 4. *Outer Loadings*

	Outer loadings
X1.a <- X1	0.907
X1.b <- X1	0.852
X1.c <- X1	0.888
X1.d <- X1	0.854
X2.a <- X2	0.887
X2.b <- X2	0.935
X2.c <- X2	0.908
X2.d <- X2	0.885
Y1.a <- Y	0.884
Y1.b <- Y	0.827
Y1.c <- Y	0.781
Y1.d <- Y	0.731
Z x X1 -> Z x X1	1.000
Z x X2 -> Z x X2	1.000

Z1.a <- Z	0.780
Z1.b <- Z	0.944
Z1.c <- Z	0.789
Z1.d <- Z	0.935

Berdasarkan hasil pengujian *outer loadings*, seluruh indikator memiliki nilai di atas 0,70, dengan nilai terendah sebesar 0,731 dan tertinggi sebesar 0,944. Nilai tersebut menunjukkan bahwa seluruh indikator telah memenuhi kriteria *outer loadings* yang digunakan dalam pengujian validitas konvergen (*convergent validity*). Pada variabel X1, X2, Y, dan Z, seluruh indikator memiliki nilai *outer loadings* yang memenuhi batas yang ditetapkan. Sementara itu, konstruk interaksi Z x X1 dan Z x X2 masing-masing memiliki nilai *outer loadings* sebesar 1,000. Dengan demikian, seluruh indikator dinyatakan memenuhi kriteria validitas konvergen berdasarkan nilai *outer loadings* dan dapat dipertahankan dalam analisis selanjutnya. Untuk pengujian validitas konvergen konstruk secara keseluruhan dapat dilihat pada tabel 5 berikut:

Tabel 5. *Average Variance Extracted (AVE)*

	Average variance extracted (AVE)
X1	0.767
X2	0.817
Y	0.652
Z	0.749

Berdasarkan tabel 5, seluruh konstruk memiliki nilai *Average Variance Extracted (AVE)* di atas 0,50, yaitu X1 sebesar 0,767, X2 sebesar 0,817, Y sebesar 0,652, dan Z sebesar 0,749. Nilai AVE tersebut telah memenuhi batas minimum 0,50 yang digunakan dalam pengujian validitas konvergen (*convergent validity*). Dengan demikian, seluruh konstruk dalam penelitian ini dinyatakan memenuhi kriteria validitas konvergen berdasarkan nilai AVE. Setelah terpenuhinya validitas konvergen, tahap selanjutnya

adalah melakukan pengujian validitas diskriminan. Pengujian ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap konstruk dalam model penelitian memiliki karakteristik yang berbeda dan mampu dibedakan dari konstruk lainnya. Validitas diskriminan dalam penelitian ini dievaluasi menggunakan kriteria *Heterotrait-Monotrait Ratio* (HTMT) dan *Fornell-Larcker*. Hasil pengujian HTMT dapat dilihat pada tabel 6 berikut:

Tabel 6. *Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)*

	Heterotrait-monotrait ratio (HTMT)
X2 <-> X1	0.741
Y <-> X1	0.713
Y <-> X2	0.881
Z <-> X1	0.406
Z <-> X2	0.440
Z <-> Y	0.655

Berdasarkan tabel 6, seluruh nilai *Heterotrait-Monotrait Ratio* (HTMT) berada di bawah batas 0,90, dengan nilai berkisar antara 0,406 hingga 0,881. Nilai HTMT tertinggi terdapat pada hubungan antara Y (*User Satisfaction*) dan X2 (*Perceived Usefulness*), yaitu sebesar 0,881. Meskipun nilai tersebut

merupakan nilai tertinggi dalam pengujian, angka 0,881 masih berada di bawah batas 0,90. Dengan demikian, pasangan konstruk Y dan X2 masih memenuhi kriteria validitas diskriminan (*discriminant validity*) berdasarkan HTMT. Nilai HTMT pada pasangan konstruk lainnya juga berada di bawah

0,90, yaitu X2–X1 sebesar 0,741, Y–X1 sebesar 0,713, Z–X1 sebesar 0,406, Z–X2 sebesar 0,440, dan Z–Y sebesar 0,655. Seluruh nilai tersebut menunjukkan bahwa tidak terdapat nilai HTMT yang mencapai atau melebihi batas 0,90. Seluruh pasangan konstruk dalam penelitian ini dinyatakan memenuhi kriteria validitas diskriminan berdasarkan HTMT. Artinya, berdasarkan kriteria HTMT yang

digunakan, tidak terdapat indikasi masalah validitas diskriminan pada konstruk X1 (*Perceived Ease of Use*), X2 (*Perceived Usefulness*), Y (*User Satisfaction*), dan Z (*System Risk*). Hasil pengujian validitas diskriminan berdasarkan Fornell-Larcker dapat dilihat pada tabel 7 berikut:

Tabel 7. Fornell-Lacker Criterion

	X1	X2	Y	Z
X1	0.876			
X2	0.674	0.904		
Y	0.636	0.789	0.808	
Z	-0.358	-0.401	-0.551	0.865

Berdasarkan tabel 7, nilai akar kuadrat Average Variance Extracted ($\sqrt{\text{AVE}}$) pada diagonal masing-masing konstruk adalah 0,876 untuk X1, 0,904 untuk X2, 0,808 untuk Y, dan 0,865 untuk Z. Nilai $\sqrt{\text{AVE}}$ tersebut lebih besar dibandingkan nilai korelasi antarkonstruk pada masing-masing baris dan kolom. Pada X1, nilai $\sqrt{\text{AVE}}$ sebesar 0,876 lebih besar dibandingkan korelasinya dengan X2 sebesar 0,674, Y sebesar 0,636, dan Z sebesar -0,358. Pada X2, nilai $\sqrt{\text{AVE}}$ sebesar 0,904 lebih besar dibandingkan korelasinya dengan X1 sebesar 0,674, Y sebesar 0,789, dan Z sebesar -0,401. Pada Y, nilai $\sqrt{\text{AVE}}$ sebesar 0,808 lebih besar dibandingkan korelasinya dengan X1 sebesar 0,636, X2 sebesar 0,789, dan Z

sebesar -0,551. Sementara itu, nilai $\sqrt{\text{AVE}}$ Z sebesar 0,865 lebih besar dibandingkan korelasinya dengan X1 sebesar -0,358, X2 sebesar -0,401, dan Y sebesar -0,551. Seluruh nilai $\sqrt{\text{AVE}}$ pada diagonal lebih besar daripada nilai korelasi antarkonstruk yang bersesuaian. Berdasarkan kriteria Fornell-Larcker Criterion, seluruh konstruk dalam penelitian ini dinyatakan memenuhi validitas diskriminan (*discriminant validity*). Pengujian cross loadings ditambahkan sebagai pemeriksaan tambahan untuk menguatkan kembali pengujian validitas diskriminan. Hasil cross loadings dapat dilihat pada tabel 8 berikut:

Tabel 8. Cross Loadings

	X1	X2	Y	Z	Z x X1	Z x X2
X1.a	0.907	0.588	0.560	-0.330	0.020	0.014
X1.b	0.852	0.595	0.551	-0.224	0.112	-0.039
X1.c	0.888	0.613	0.598	-0.369	-0.113	-0.084
X1.d	0.854	0.564	0.516	-0.326	-0.080	-0.034
X2.a	0.563	0.887	0.699	-0.444	-0.034	0.037
X2.b	0.593	0.935	0.735	-0.390	-0.059	0.008
X2.c	0.693	0.908	0.672	-0.280	-0.032	0.023
X2.d	0.593	0.885	0.741	-0.334	-0.023	0.121
Y1.a	0.717	0.827	0.884	-0.435	-0.093	-0.026
Y1.b	0.529	0.633	0.827	-0.339	-0.074	0.077
Y1.c	0.355	0.464	0.781	-0.632	-0.318	-0.195
Y1.d	0.383	0.563	0.731	-0.400	-0.095	-0.158
Z1.a	-0.344	-0.239	-0.430	0.780	0.368	0.292
Z1.b	-0.265	-0.388	-0.523	0.944	0.405	0.287
Z1.c	-0.344	-0.350	-0.434	0.789	0.353	0.293
Z1.d	-0.301	-0.401	-0.510	0.935	0.425	0.313
Z x X1	-0.018	-0.041	-0.170	0.449	1.000	0.813
Z x X2	-0.042	0.053	-0.083	0.342	0.813	1.000

Berdasarkan tabel 8, seluruh indikator memiliki nilai cross loadings tertinggi pada konstruk yang diukurnya dibandingkan dengan nilai cross loadings pada konstruk lainnya. Pada X1, nilai loading indikator X1.a, X1.b, X1.c, dan X1.d pada konstruk X1 masing-

masing sebesar 0,907, 0,852, 0,888, dan 0,854. Nilai tersebut merupakan nilai tertinggi dibandingkan dengan loading indikator yang sama pada konstruk X2, Y, Z, Z x X1, dan Z x X2. Pada X2, indikator X2.a, X2.b, X2.c, dan X2.d memiliki nilai loading pada

konstruk X2 masing-masing sebesar 0,887, 0,935, 0,908, dan 0,885, yang merupakan nilai tertinggi dibandingkan dengan konstruk lainnya. Selanjutnya, indikator Y1.a, Y1.b, Y1.c, dan Y1.d memiliki nilai loading tertinggi pada konstruk Y, masing-masing sebesar 0,884, 0,827, 0,781, dan 0,731. Pada konstruk Z, indikator Z1.a, Z1.b, Z1.c, dan Z1.d juga memiliki nilai loading tertinggi pada konstruk Z, masing-masing sebesar 0,780, 0,944, 0,789, dan 0,935. Sementara itu, konstruk interaksi $Z \times X1$ dan $Z \times X2$ masing-masing memiliki nilai loading sebesar 1,000 pada konstruksya sendiri. Nilai tersebut merupakan nilai tertinggi dibandingkan dengan loading pada konstruk lainnya. Seluruh indikator memiliki nilai cross loading tertinggi pada konstruk

masing-masing dibandingkan dengan konstruk lainnya. Berdasarkan kriteria cross loading, hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh indikator memenuhi kriteria validitas diskriminan (*discriminant validity*). Setelah seluruh konstruk dinyatakan memenuhi kriteria validitas konvergen dan validitas diskriminan, tahap selanjutnya adalah melakukan uji reliabilitas. Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui tingkat konsistensi dan keandalan indikator dalam mengukur konstruk yang digunakan dalam penelitian. Reliabilitas konstruk dalam penelitian ini dievaluasi menggunakan nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel 9 berikut:

Tabel 9. Uji Reliabilitas

	Composite Reliability (rho_c)	Cronbach's alpha
X1	0.929	0.898
X2	0.947	0.925
Y	0.822	0.882
Z	0.922	0.885

Berdasarkan tabel 9, seluruh konstruk memiliki nilai Composite Reliability dan Cronbach's Alpha di atas batas 0,70. Nilai Composite Reliability berkisar antara 0,822 hingga 0,947, sedangkan nilai Cronbach's Alpha berkisar antara 0,882 hingga 0,925. Pada konstruk X1, nilai Composite Reliability sebesar 0,929 dan Cronbach's Alpha sebesar 0,898. Konstruk X2 memiliki nilai Composite Reliability sebesar 0,947 dan Cronbach's Alpha sebesar 0,925. Konstruk Y memiliki nilai Composite Reliability sebesar 0,822 dan Cronbach's Alpha sebesar 0,882, sedangkan konstruk Z memiliki nilai Composite Reliability sebesar 0,922 dan Cronbach's Alpha sebesar 0,885. Dengan demikian, seluruh konstruk dalam penelitian ini memenuhi kriteria reliabilitas berdasarkan nilai Composite Reliability dan Cronbach's Alpha yang berada di atas 0,70. Setelah model pengukuran

dinyatakan memenuhi kriteria yang ditetapkan, tahap berikutnya adalah melakukan evaluasi model struktural (*inner model*). Evaluasi ini bertujuan untuk mengetahui kemampuan model dalam menjelaskan hubungan antarvariabel penelitian. Pengujian inner model meliputi Variance Inflation Factor (VIF), koefisien determinasi (R^2), ukuran efek (f^2), predictive relevance (Q^2), dan PLS-Predict. Pengujian Variance Inflation Factor (VIF) dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antarindikator dan antarvariabel prediktor dalam model struktural yang dapat memengaruhi ketepatan hasil estimasi hubungan antarvariabel melalui outer VIF dan inner VIF. Hasil outer VIF dapat dilihat pada tabel 10 berikut:

Tabel 10. Outer VIF

	VIF
X1.a	3.194
X1.b	2.242
X1.c	2.603
X1.d	2.386
X2.a	2.855
X2.b	4.471
X2.c	3.552
X2.d	2.681
Y1.a	2.582
Y1.b	2.392
Y1.c	1.793
Y1.d	1.650
Z1.a	1.706
Z1.b	3.421
Z1.c	1.810

Z1.d	4.907
Z x X1	1.000
Z x X2	1.000

Berdasarkan tabel 10, sebagian besar indikator memiliki nilai Variance Inflation Factor (VIF) di bawah 5. Namun, indikator Z1.b dan Z1.d pada konstruk *System Risk* memiliki nilai VIF masing-masing sebesar 8,421 dan 7,907. Nilai tersebut menunjukkan adanya kolinearitas pada tingkat indikator yang perlu diperhatikan. Kolinearitas pada kedua indikator dapat dipahami dari kedekatan substansi pernyataannya, karena Z1.b dan Z1.d sama-sama berkaitan dengan risiko terhadap kinerja dan keandalan *Coretax*. Z1.b berfokus pada kekhawatiran terhadap gangguan sistem yang menghambat proses administrasi perpajakan, sedangkan Z1.d berfokus pada keraguan terhadap kemampuan sistem untuk bekerja secara konsisten dan akurat ketika dibutuhkan. Dalam konsep *perceived risk*, kedua indikator tersebut masih berada dalam cakupan risiko yang berkaitan dengan kinerja sistem, tetapi memiliki fokus pengukuran yang berbeda. Kedua indikator tetap dipertahankan dengan mempertimbangkan keterwakilan aspek *System Risk* secara konseptual. Penghapusan salah satu indikator hanya berdasarkan nilai VIF berpotensi mengurangi cakupan aspek risiko yang diukur. Pertimbangan tersebut juga didukung oleh nilai outer loading Z1.b sebesar 0,944 dan Z1.d sebesar 0,935, serta terpenuhinya kriteria validitas konvergen dan reliabilitas konstruk *System Risk*. Oleh karena itu, nilai VIF yang tinggi pada kedua indikator dicatat sebagai keterbatasan pada tingkat indikator dan dipertimbangkan dalam interpretasi hasil penelitian. Sementara itu, konstruk interaksi Z x X1 dan Z x X2 masing-masing memiliki nilai VIF sebesar 1,000. Dengan demikian, sebagian besar indikator menunjukkan tingkat kolinearitas yang dapat diterima, sedangkan Z1.b dan Z1.d menunjukkan kolinearitas indikator yang relatif tinggi. Hasil inner VIF dapat dilihat pada tabel 11 berikut:

Table 11. Inner VIF

	VIF
X1 -> Y	1.956
X2 -> Y	2.067
Z -> Y	1.571
Z x X1 -> Y	3.416
Z x X2 -> Y	3.142

Berdasarkan tabel 11, nilai *Inner Variance Inflation Factor* (VIF) pada seluruh hubungan dalam model berada di bawah nilai 5. Nilai VIF untuk hubungan X1

→ Y sebesar 1,956, X2 → Y sebesar 2,067, Z → Y sebesar 1,571, Z x X1 → Y sebesar 3,416, dan Z x X2 → Y sebesar 3,142. Nilai VIF tertinggi terdapat pada hubungan interaksi Z x X1 → Y sebesar 3,416, sedangkan nilai terendah terdapat pada hubungan Z → Y sebesar 1,571. Hasil tersebut menunjukkan bahwa seluruh prediktor dalam model struktural memiliki nilai VIF di bawah batas 5. Dengan demikian, tidak terdapat indikasi kolinearitas yang tinggi pada tingkat model struktural. Kondisi ini juga menunjukkan bahwa konstruk X1, X2, Z, Z x X1, dan Z x X2 memiliki tingkat keterkaitan antar prediktor yang masih berada dalam batas yang dapat diterima untuk analisis model struktural. Setelah pengujian korelasi dilakukan, selanjutnya dilakukan pengujian koefisien determinasi melalui R² untuk menilai seberapa besar variasi variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel-variabel independen dalam model. Hasil uji R² dapat dilihat pada tabel 12 berikut:

Tabel 12. Koefisien Determinasi (R²)

	R-square	R-square adjusted
Y	0.700	0.669

Berdasarkan tabel 12, nilai *R-square* (R²) pada variabel *User Satisfaction* (Y) sebesar 0,700, sedangkan nilai *R-square adjusted* sebesar 0,669. Nilai R² sebesar 0,700 menunjukkan bahwa sebesar 70,0% variasi pada *User Satisfaction* dapat direpresentasikan oleh konstruk *Perceived Ease of Use*, *Perceived Usefulness*, *System Risk*, serta konstruk interaksi Z x X1 dan Z x X2 dalam model penelitian. Sementara itu, sebesar 30,0% variasi lainnya berada di luar variabel yang tercakup dalam model penelitian. Nilai *R-square adjusted* sebesar 0,669 menunjukkan bahwa setelah mempertimbangkan jumlah prediktor dalam model, proporsi variasi *User Satisfaction* yang direpresentasikan oleh model sebesar 66,9%. Nilai R² dan *R-square adjusted* menunjukkan tingkat kemampuan prediktif-eksplanatori model terhadap konstruk *User Satisfaction* yang relatif tinggi. Pengujian yang dilakukan selanjutnya yaitu *effect size* (F²) untuk mengetahui seberapa besar kontribusi atau pengaruh suatu variabel prediktor terhadap variabel endogen dalam model PLS-SEM. Hasil uji F₂ dapat dilihat pada tabel 13 berikut:

Tabel 13. Effect Size (F₂)

	f-square
X1 -> Y	0.041
X2 -> Y	0.549

Z → Y	0.128
Z x X1 → Y	0.002
Z x X2 → Y	0.000

Berdasarkan tabel 13, nilai F^2 menunjukkan bahwa hubungan $X1 \rightarrow Y$ memiliki nilai sebesar 0,041 yang termasuk dalam kategori efek kecil. Hubungan $X2 \rightarrow Y$ memiliki nilai sebesar 0,549, yang menunjukkan efek besar terhadap Y, sedangkan $Z \rightarrow Y$ memiliki nilai sebesar 0,128 yang termasuk dalam kategori efek kecil. Sementara itu, interaksi $Z \times X1 \rightarrow Y$ memiliki nilai f-square sebesar 0,002, dan $Z \times X2 \rightarrow Y$ sebesar 0,000, yang menunjukkan efek sangat kecil atau hampir tidak ada. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa $X2$ memiliki kontribusi paling

besar terhadap perubahan *User Satisfaction* dibandingkan prediktor lainnya, sedangkan kedua variabel interaksi memberikan kontribusi yang sangat minimal terhadap variabel dependen. Pengujian selanjutnya adalah *predictive relevance* (Q^2) yang digunakan untuk mengetahui seberapa baik kemampuan prediktif model penelitian terhadap variabel dependen. Hasil Q^2 dapat dilihat pada tabel 14 berikut:

Tabel 14. Q^2 (Predictive Relevance)

	SSO	SSE	$Q^2 (=1-SSE/SSO)$
PEUO	216,000	216,000	0,000
PU	216,000	216,000	0,000
SR	216,000	216,000	0,000
US	216,000	130,616	0,395

Berdasarkan hasil pengujian *predictive relevance* menggunakan nilai Q^2 , konstruk *User Satisfaction* (US) memiliki nilai Q^2 sebesar 0,395. Nilai Q^2 yang lebih besar dari nol menunjukkan bahwa model penelitian memiliki kemampuan prediksi (*predictive relevance*) terhadap konstruk *User Satisfaction*. Sementara itu, konstruk *Perceived Ease of Use* (PEOU), *Perceived Usefulness* (PU), dan *System Risk* (SR) masing-masing memiliki nilai Q^2 sebesar 0,000. Nilai tersebut tidak digunakan sebagai dasar penilaian *predictive relevance* karena PEOU, PU, dan SR merupakan konstruk eksogen yang tidak diprediksi oleh konstruk lain dalam model. Dengan

demikian, hasil pengujian menunjukkan bahwa model memiliki *predictive relevance* terhadap konstruk *User Satisfaction*. Setelah model dibuktikan mempunyai *predictive relevance*, uji selanjutnya yang dilakukan adalah PLS-Predict, yaitu untuk mengetahui seberapa baik model PLS-SEM mampu memprediksi data baru atau data yang tidak digunakan dalam proses estimasi model (*out-of-sample prediction*). Uji PLS-Predict umumnya memunculkan dua hasil, yaitu Manifest Variable (MV) dan Latent Variable (LV). Hasil PLS-Predict (MV) dapat dilihat pada tabel 14 berikut:

Tabel 15. Hasil Uji PLS-Predict (MV)

	$Q^2_{predict}$	PLS-SEM_RMSE	PLS-SEM_MAE	LM_RMSE	LM_MAE
Y1.a	0,629	0,529	0,400	0,568	0,431
Y1.b	0,321	0,701	0,532	0,760	0,598
Y1.c	0,261	0,946	0,751	1,023	0,818
Y1.d	0,276	0,922	0,679	1,167	0,850

Berdasarkan tabel 16, seluruh indikator pada konstruk endogen memiliki nilai $Q^2_{predict}$ lebih besar dari nol, yaitu indikator Y1.a sebesar 0,629, Y1.b sebesar 0,321, Y1.c sebesar 0,261, dan Y1.d sebesar 0,276. Hal ini menunjukkan bahwa model penelitian memiliki kemampuan prediksi (*predictive relevance*) terhadap

konstruk independen. Semakin besar nilai $Q^2_{predict}$, maka semakin baik kemampuan model dalam memprediksi indikator yang diamati. Hasil PLS-Predict untuk Latent Variable (LV) dapat dilihat melalui tabel 16 berikut:

Tabel 16. Hasil Uji PLS-Predict (LV)

	$Q^2_{predict}$	RMSE	MAE
US	0,595	0,669	0,457

Berdasarkan tabel 16, konstruk *User Satisfaction* (US) memiliki nilai $Q^2_{predict}$ sebesar 0,595. Nilai tersebut lebih besar dari nol, sehingga menunjukkan

bahwa konstruk US memiliki kemampuan prediksi (*predictive relevance*) yang baik. Hal ini menunjukkan bahwa model penelitian mampu memprediksi

konstruk US berdasarkan variabel-variabel yang digunakan dalam model. Setelah pengujian terhadap model struktural (inner model) dilakukan, langkah selanjutnya adalah pengujian hipotesis (bootstrapping). Bootstrapping dilakukan dengan teknik resampling with replacement, yaitu pengambilan sampel secara berulang dari data

penelitian untuk membentuk distribusi empiris dari estimasi koefisien jalur. Dalam penelitian ini, proses bootstrapping dilakukan sebanyak 5.000 subsamples. Hasil pengujian hipotesis dapat dilihat pada tabel 16 berikut:

Tabel 16. Hasil Pengujian Hipotesis

Hipotesis		Original sample (β)	T statistics ($ O/STDEV $)	P values
H ₁	X1 → Y	0.155	1.238	0.216
H ₂	X2 → Y	0.583	4.509	0.000
H ₃	Z → Y	-0.246	2.070	0.038
H ₄	Z x X1 → Y	-0.034	0.191	0.848
H ₅	Z x X2 → Y	0.008	0.056	0.955

Berdasarkan tabel 16, hubungan antara *Perceived Ease of Use* (X1) dan *User Satisfaction* (Y) memiliki nilai original sample sebesar 0,155, t-statistics sebesar 1,238, dan p-value sebesar 0,216. Nilai p-value tersebut lebih besar dari 0,05, sehingga hubungan X1 → Y dinyatakan tidak signifikan. Dengan demikian, H1 tidak didukung. Hubungan antara *Perceived Usefulness* (X2) dan *User Satisfaction* (Y) memiliki nilai original sample sebesar 0,583, t-statistics sebesar 4,509, dan p-value sebesar 0,000. Nilai p-value tersebut lebih kecil dari 0,05, sehingga hubungan X2 → Y dinyatakan positif dan signifikan. Dengan demikian, H2 didukung. Hubungan antara *System Risk* (Z) dan *User Satisfaction* (Y) memiliki nilai original sample sebesar -0,246, t-statistics sebesar 2,070, dan p-value sebesar 0,038. Nilai p-value tersebut lebih kecil dari 0,05, sedangkan nilai koefisien bernilai negatif. Dengan demikian, hubungan Z → Y dinyatakan negatif dan signifikan, sehingga H3 didukung. Pada hubungan interaksi Z x X1 → Y, nilai original sample sebesar -0,034, t-statistics sebesar 0,191, dan p-value sebesar 0,848. Nilai p-value lebih besar dari 0,05, sehingga

hubungan interaksi tersebut tidak signifikan. Dengan demikian, tidak terdapat bukti statistik mengenai peran moderasi *System Risk* pada hubungan antara *Perceived Ease of Use* dan *User Satisfaction*, sehingga H4 tidak didukung. Selanjutnya, hubungan interaksi Z x X2 → Y memiliki nilai original sample sebesar 0,008, t-statistics sebesar 0,056, dan p-value sebesar 0,955. Nilai p-value lebih besar dari 0,05, sehingga hubungan interaksi tersebut tidak signifikan. Dengan demikian, tidak terdapat bukti statistik mengenai peran moderasi *System Risk* pada hubungan antara *Perceived Usefulness* dan *User Satisfaction*, sehingga H5 tidak didukung. Secara keseluruhan, hasil pengujian menunjukkan bahwa dari lima hipotesis yang diajukan, H2 dan H3 didukung, sedangkan H1, H4, dan H5 tidak didukung. Pengujian terakhir yang dijalankan adalah simple slope, yaitu analisis yang digunakan untuk melihat bagaimana hubungan variabel independen terhadap variabel dependen berubah pada tingkat variabel moderator yang berbeda. Hasil simple slope dapat dilihat pada tabel 17 berikut:

Tabel 17. Simple Slope

	X1 → Y	X2 → Y
Z at +1 SD	0.120	0.592
Z at -1 SD	0.189	0.575
Z at Mean	0.155	0.583

Berdasarkan tabel 17, hasil simple slope menunjukkan bahwa hubungan X1 → Y pada tingkat *System Risk* rendah (-1 SD) memiliki koefisien sebesar 0,189, pada tingkat rata-rata sebesar 0,155, dan pada tingkat tinggi (+1 SD) sebesar 0,120. Hal ini menunjukkan bahwa hubungan X1 terhadap Y tetap positif pada seluruh tingkat *System Risk*, tetapi cenderung melemah ketika *System Risk* meningkat. Sementara itu, hubungan X2 → Y memiliki koefisien sebesar 0,575 pada tingkat *System Risk* rendah, 0,583 pada tingkat rata-rata, dan 0,592 pada tingkat tinggi. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hubungan

X2 terhadap Y tetap positif dan relatif stabil, dengan kecenderungan sedikit menguat ketika *System Risk* meningkat. Dengan demikian, pola simple slope menunjukkan adanya perubahan arah atau kekuatan hubungan yang relatif kecil pada berbagai tingkat *System Risk*, sejalan dengan hasil pengujian interaksi yang menunjukkan bahwa efek moderasi Z terhadap hubungan X1 → Y dan X2 → Y tidak signifikan.

3.2 Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *perceived ease of use* tidak berpengaruh signifikan terhadap *user*

satisfaction. Temuan ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan Coretax belum menjadi faktor utama dalam membentuk kepuasan pengguna. Meskipun sistem relatif mudah digunakan, pengguna lebih memprioritaskan manfaat yang diperoleh dibandingkan kemudahan pengoperasiannya, terutama karena implementasi Coretax masih menghadapi berbagai kendala teknis. Hasil ini sejalan dengan penelitian Chandra & Tanaamah (2025), namun berbeda dengan Samuel *et al.* (2026) yang menemukan bahwa kemudahan penggunaan menjadi faktor penting dalam meningkatkan penerimaan layanan pembayaran digital. Sebaliknya, *perceived usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *user satisfaction*. Temuan ini memperkuat Technology Acceptance Model (TAM) yang dikemukakan oleh Davis (1986), yaitu bahwa persepsi manfaat merupakan faktor utama yang mendorong penerimaan suatu teknologi. Semakin besar manfaat yang dirasakan pengguna, seperti efisiensi proses administrasi dan kemudahan pelaporan perpajakan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan terhadap Coretax. Hasil ini konsisten dengan penelitian Chandra & Tanaamah (2025).

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa *system risk* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *user satisfaction*. Artinya, semakin tinggi risiko sistem yang dirasakan, seperti gangguan layanan, ketidakstabilan sistem, maupun risiko keamanan data, maka semakin rendah tingkat kepuasan pengguna. Temuan ini mendukung pengembangan TAM yang memasukkan risiko sebagai faktor eksternal yang memengaruhi evaluasi pengguna terhadap suatu teknologi dan sejalan dengan penelitian Jamshaid *et al.* (2025) dan Chandra & Tanaamah (2025). Berbeda dengan pengaruh langsungnya, *system risk* terbukti memoderasi hubungan antara *perceived ease of use* maupun *perceived usefulness* terhadap *user satisfaction*. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat risiko yang dirasakan mempengaruhi manfaat sistem terhadap kepuasan pengguna. Dengan demikian, *system risk* lebih berperan sebagai prediktor langsung daripada sebagai variabel moderasi. Temuan ini selaras dengan Chandra & Tanaamah (2025) yang juga menemukan bahwa *perceived risk* tidak memoderasi hubungan antara *perceived ease of use* maupun *perceived usefulness* terhadap *investment interest* pada layanan peer-to-peer lending. Namun, hasil penelitian ini berbeda dengan Jamshaid *et al.* (2025) dan Samuel *et al.* (2026) yang menemukan adanya efek moderasi risiko pada konteks layanan digital lainnya. Perbedaan tersebut menunjukkan bahwa peran risiko sebagai variabel moderasi dapat bersifat konseptual dan dipengaruhi oleh karakteristik layanan, jenis respons pengguna, serta kondisi penggunaan teknologi.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa *perceived usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *user satisfaction*, sedangkan *system risk* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *user satisfaction* pengguna Coretax di Kota Pangkalpinang. Sementara itu, *perceived ease of use* tidak berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction*. Hasil tersebut menunjukkan bahwa manfaat yang dirasakan pengguna menjadi faktor utama dalam meningkatkan kepuasan, sedangkan tingginya risiko sistem, seperti gangguan teknis dan ketidakstabilan sistem, dapat menurunkan tingkat kepuasan pengguna. Selain itu, penelitian ini membuktikan bahwa *system risk* tidak mampu memoderasi hubungan antara *perceived ease of use* maupun *perceived usefulness* terhadap *user satisfaction*. Secara keseluruhan, penelitian ini berhasil menjawab tujuan penelitian, di mana variabel yang digunakan mampu menjelaskan 70% variasi kepuasan pengguna Coretax. Temuan ini memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan kajian penerimaan teknologi serta menjadi masukan praktis bagi Direktorat Jenderal Pajak untuk meningkatkan manfaat sistem dan meminimalkan risiko yang dirasakan pengguna.

5. Daftar Pustaka

- Ahmad, E. F., & Dasuki, T. M. S. (2023). Modernisasi sistem administrasi perpajakan dan pelayanan fiskus dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Journal of Innovation in Management, Accounting and Business*, 2(2), 68–77.
<https://doi.org/10.56916/jimab.v2i2.386>.
- Chandra, K. T., & Tanaamah, A. R. (2025). Pengaruh Technology Acceptance Model (TAM) terhadap minat investasi FinTech dengan persepsi risiko sebagai faktor moderasi. *Jurnal Teknologi Informasi*, 22(1), 61–72.
<https://doi.org/10.24246/aiti.v22i1.61-72>.
- Davis, F. D. (1986). *A technology acceptance model for empirically testing new end-user information systems: Theory and results*. Sloan School of Management, M.I.T.
- Featherman, M. S., & Paul, A. P. (2003). Predicting e-services adoption: A perceived risk facets perspective. *International Journal of Electronic Commerce*, 7(3), 101–134.
[https://doi.org/10.1016/S1071-5819\(03\)00111-3](https://doi.org/10.1016/S1071-5819(03)00111-3).

- Hajiheydari, N., & Ashkani, M. (2018). Mobile application user behavior in the developing countries: A survey in Iran. *International Journal of Information Management*, 77, 22–33. <https://doi.org/10.1016/j.is.2018.05.004>.
- Hukumonline. (2025). Problematika Coretax, sistem baru pelaporan pajak yang tambah rumit. *Hukumonline*.
- Jamshaid, M. A., Rashid, A., & Idrees, F. (2025). Digital banking adoption in emerging economies: Revisiting TAM through the lens of perceived risk. *Qlantic Journal of Social Sciences*, 6(2), 206–216. <https://doi.org/10.55737/qjss.vi-ii.25366>.
- Lwanga, S. K., & Lemeshow, S. (1991). *Sample size determination in health studies*. World Health Organization.
- Marhandrie, D., Burhanuddin, H., Antoni, F., Rusnaini, S., & Tantular, U. M. (2024). Pengaruh kompensasi, lingkungan kerja, jenjang karir, motivasi terhadap kinerja karyawan di Jakarta dan Bekasi. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 1, 1–12. <https://doi.org/10.1016/j.is.2024.05.004>.
- Pavlou, P. A. (2003). Consumer acceptance of electronic commerce: Integrating trust and risk with the technology acceptance model. *International Journal of Electronic Commerce*, 7(3), 101–134. <https://doi.org/10.1080/10864415.2003.11044275>.
- Ramdhony, D., Liébana-Cabanillas, F., Gunesh-Ramlugun, V. D., & Mowlabocus, F. (2023). Modelling the determinants of electronic tax filing services' continuance usage intention. *Australian Journal of Public Administration*, 82(2), 194–209. <https://doi.org/10.1111/1467-8500.12559>.
- Sahir, S. H. (2022). *Metodologi penelitian*. Penerbit KBM Indonesia.
- Samuel, E. G., Ruban, S., Parayitam, S., & Cristofaro, M. (2026). From ease of use to satisfaction: The roles of trust and risk in digital payment adoption. *Management Research Review*, 49(13), 77–94. <https://doi.org/10.1108/MRR-10-2025-0801>.
- Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). A theoretical extension of the technology acceptance model: Four longitudinal field studies. *Management Science*, 46, 186–204.
- Zafiropoulos, K., Karavasilis, I., & Vrana, V. (2012). Assessing the adoption of e-government services by teachers in Greece. *Future Internet*, 4(2), 528–544. <https://doi.org/10.3390/fi4020528>.