



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 5 No. 2 (2026) pp: 2868-2887

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Determinan Minat Penggunaan Coretax: Peran *Technology Readiness* dan Persepsi Kompleksitas Dengan Persepsi Kegunaan dan Kepercayaan Terhadap Sistem Sebagai Variabel Mediasi

Made Cahya Purnama¹, Putu Putri Prawitasari²

^{1,2}Universitas Pendidikan Nasional

mdcahyapurnama@gmail.com

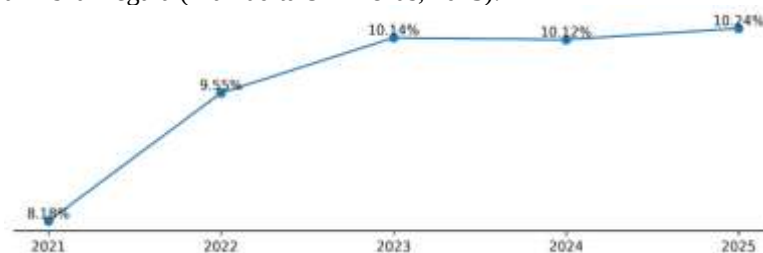
Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Technology Readiness* dan Persepsi Kompleksitas terhadap Minat Penggunaan Coretax dengan Persepsi Kegunaan dan Kepercayaan terhadap Sistem sebagai variabel mediasi. Penelitian dilakukan pada wajib pajak yang pernah menggunakan sistem Coretax di Kota Denpasar. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada pentingnya penerapan sistem perpajakan digital yang efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan serta mendorong kepatuhan wajib pajak dalam menggunakan sistem berbasis teknologi. Dalam implementasinya, penggunaan Coretax dipengaruhi oleh kesiapan teknologi pengguna, tingkat kompleksitas sistem, persepsi manfaat, dan tingkat kepercayaan terhadap sistem yang digunakan. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada 212 responden. Teknik penentuan sampel menggunakan purposive sampling dengan kriteria wajib pajak yang telah menggunakan Coretax. Analisis data dilakukan menggunakan Structural Equation Modeling-Partial Least Square (SEM-PLS) dengan bantuan aplikasi SmartPLS 4.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Technology Readiness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Persepsi Kegunaan dan Kepercayaan terhadap Sistem. Sebaliknya, Persepsi Kompleksitas berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Persepsi Kegunaan dan Kepercayaan terhadap Sistem. Selain itu, Persepsi Kegunaan dan Kepercayaan terhadap Sistem terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Penggunaan Coretax. Hasil pengujian pengaruh tidak langsung menunjukkan bahwa Persepsi Kegunaan dan Kepercayaan terhadap Sistem mampu memediasi pengaruh *Technology Readiness* dan Persepsi Kompleksitas terhadap Minat Penggunaan Coretax. Temuan ini menunjukkan bahwa kesiapan teknologi, persepsi manfaat, dan kepercayaan terhadap sistem merupakan faktor penting dalam meningkatkan minat penggunaan Coretax, sedangkan persepsi kompleksitas dapat menurunkan minat penggunaan sistem. Penelitian selanjutnya disarankan menambahkan variabel lain yang relevan serta memperluas cakupan wilayah penelitian dan jumlah responden agar hasil penelitian lebih komprehensif.

Kata kunci: *Technology Readiness*, Persepsi Kompleksitas, Persepsi Kegunaan, Kepercayaan terhadap Sistem, Minat Penggunaan Coretax.

1. Latar Belakang

Pajak memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung keberlangsungan pembangunan nasional. Pajak merupakan sumber penerimaan negara yang sangat penting dalam membiayai pembangunan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat di Indonesia (Dewa dkk., 2025). Penerimaan pajak merupakan komponen penting dalam struktur pendapatan negara. Selain sebagai sumber pembiayaan pembangunan, penerimaan pajak juga mencerminkan kemampuan pemerintah dalam mengelola sistem perpajakan secara efektif guna menjaga stabilitas ekonomi dan fiskal negara (Pramudita & Binekas, 2025).



Gambar 1. Presentase Penerimaan Pajak 2021-2025 (%PDB)

Sumber: (Kemenkeu RI, 2025)

Realisasi penerimaan pajak Indonesia dalam beberapa tahun terakhir menunjukkan tren yang terus meningkat, meskipun masih belum mencapai potensi optimalnya. Berdasarkan data tax ratio Indonesia, pada tahun 2021 rasio pajak terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) hanya berada di angka 8,18%, kemudian meningkat menjadi 9,55% pada tahun 2022. Tren positif ini berlanjut dengan capaian tertinggi pada tahun 2023 sebesar 10,14%, namun sedikit mengalami penurunan menjadi 10,12% pada tahun 2024, sebelum kembali naik ke angka 10,24% pada tahun 2025.

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai sektor, termasuk dalam penyelenggaraan layanan publik. Pemerintah di berbagai negara, termasuk Indonesia, mulai mengadopsi teknologi digital sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Pemanfaatan teknologi informasi memungkinkan pemerintah meningkatkan efisiensi pelayanan publik, transparansi, serta akurasi pengelolaan data. Penerapan teknologi digital dalam layanan publik mampu meningkatkan kualitas pelayanan serta mempercepat proses administrasi pemerintahan sehingga mendorong terciptanya tata kelola pemerintahan yang lebih efektif dan modern (Diaz-Guzmán Verástegui dkk., 2025).

Digitalisasi administrasi perpajakan menjadi salah satu strategi penting untuk meningkatkan efektivitas sistem perpajakan dan kepatuhan wajib pajak. Pemerintah Indonesia melalui Direktorat Jenderal Pajak telah melakukan modernisasi sistem administrasi perpajakan dengan mengembangkan berbagai layanan berbasis teknologi seperti Coretax. Pemanfaatan sistem perpajakan digital dinilai mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak serta berpotensi meningkatkan penerimaan negara melalui sistem administrasi yang lebih transparan, efisien, dan akuntabel (Putri & Widodo, 2025).

Pemerintah mengembangkan Coretax Administration System (Coretax) sebagai bagian dari reformasi administrasi perpajakan. Implementasi Coretax diharapkan dapat meningkatkan efisiensi proses administrasi dan mempermudah interaksi antara pemerintah dan wajib pajak melalui sistem digital yang terintegrasi. Implementasi Coretax diharapkan dapat meningkatkan efisiensi proses administrasi dan mempermudah interaksi antara otoritas pajak dan wajib pajak melalui sistem digital yang terintegrasi (Dewa dkk., 2025).

Keberhasilan implementasi sistem digital tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi yang digunakan, tetapi juga oleh penerimaan dan minat pengguna terhadap sistem tersebut. Tingkat penerimaan pengguna menjadi faktor penting karena menentukan apakah teknologi yang dikembangkan benar-benar dimanfaatkan secara optimal dalam mendukung aktivitas layanan. Penerimaan teknologi dipengaruhi oleh persepsi pengguna terhadap kegunaan dan kemudahan penggunaan sistem yang pada akhirnya menentukan niat untuk menggunakan teknologi tersebut (Narendra, 2022).

Minat untuk menggunakan merupakan kecenderungan perilaku dari pengguna untuk tetap menggunakan suatu teknologi yang diberikan (Hantono dkk., 2023). Tingginya minat wajib pajak dalam menggunakan sistem akan mendorong implementasi yang lebih efektif, karena pengguna cenderung aktif memanfaatkannya dalam kegiatan administrasi. Sebaliknya, jika minat penggunaan rendah, sistem yang sudah dibangun berisiko tidak digunakan secara optimal, sehingga tujuan penerapan teknologi pun sulit untuk terwujud.

Berdasarkan siaran pers Direktorat Jenderal Pajak (2025), realisasi penerimaan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) di wilayah Bali menunjukkan variasi kontribusi pada masing-masing unit kerja. Data tersebut menunjukkan bahwa KPP Madya Denpasar memberikan kontribusi penerimaan pajak terbesar dibandingkan dengan KPP lainnya di Bali yang dibuktikan pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Penerimaan Pajak di Bali

No	Unit KPP	Realisasi (Rp miliar)	Target (Rp miliar)
1	KPP Madya Denpasar	6.477,03	8.579,94
2	KPP Pratama Denpasar Timur	1.018,98	1.545,82
3	KPP Pratama Denpasar Barat	991,81	1.372,53
4	KPP Pratama Badung Selatan	1.418,72	1.805,61
5	KPP Pratama Badung Utara	1.459,75	1.943,49
6	KPP Pratama Gianyar	992,75	1.482,92
7	KPP Pratama Tabanan	376,72	751,52
8	KPP Pratama Singaraja	338,09	507,39

Sumber: (Direktorat Jenderal Pajak, 2025)

DOI: <https://doi.org/10.31004/riggs.v5i2.8895>

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

Berdasarkan data yang dipublikasikan oleh Direktorat Jenderal Pajak melalui siaran pers pada bulan Oktober 2025, wilayah kerja Kantor Pelayanan Pajak (KPP) di Denpasar memberikan kontribusi penerimaan pajak yang cukup besar dibandingkan daerah lainnya di Provinsi Bali. Hal ini menunjukkan bahwa aktivitas ekonomi dan tingkat kepatuhan wajib pajak di wilayah Denpasar relatif tinggi.

Wilayah Denpasar memiliki kontribusi penerimaan pajak yang cukup besar dibandingkan dengan wilayah lainnya di Provinsi Bali. KPP Madya Denpasar tercatat sebagai unit kerja dengan realisasi penerimaan pajak tertinggi dibandingkan KPP lainnya di Bali. Selain itu, beberapa KPP lain yang berada di wilayah Denpasar, seperti KPP Pratama Denpasar Timur dan KPP Pratama Denpasar Barat, juga menunjukkan realisasi penerimaan pajak yang cukup signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa aktivitas ekonomi dan jumlah wajib pajak di wilayah Denpasar relatif tinggi dibandingkan daerah lainnya. Tingginya kontribusi penerimaan pajak tersebut menjadikan Kota Denpasar sebagai wilayah yang relevan untuk dijadikan lokasi penelitian terkait penggunaan sistem administrasi perpajakan, khususnya sistem Coretax yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Dalam implementasinya penggunaan Coretax masih menghadapi berbagai kendala yang dialami oleh wajib pajak. Beberapa laporan menunjukkan bahwa masih terdapat gangguan teknis seperti kesalahan verifikasi data, data yang tidak terbaca, serta sistem yang kurang responsif sehingga menyulitkan proses administrasi perpajakan. Kondisi ini menyebabkan sebagian wajib pajak mengalami kesulitan dalam mengakses layanan perpajakan secara optimal (IKPI, 2025).

Di tengah berlangsungnya proses aktivasi akun Coretax, Direktorat Jenderal Pajak turut mengimbau masyarakat, termasuk di wilayah Denpasar, untuk tetap berhati-hati terhadap modus penipuan yang menggunakan nama aktivasi Coretax sebagai kedok. Para pelaku biasanya berupaya mendapatkan informasi sensitif seperti kode OTP maupun akses masuk ke akun wajib pajak. Kondisi ini menunjukkan bahwa aspek keamanan sistem serta kepercayaan pengguna terhadap platform perpajakan digital merupakan faktor yang tidak boleh diabaikan (Nusa Bali, 2026).

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi Coretax tidak hanya bergantung pada pengembangan teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh bagaimana wajib pajak memandang kompleksitas sistem, kesiapan mereka dalam menggunakan teknologi, persepsi terhadap kegunaan sistem, serta tingkat kepercayaan terhadap sistem.

Terdapat kesenjangan pada penelitian sebelumnya yang membuat peneliti tertarik untuk mengangkat topik ini. Penelitian terdahulu menunjukkan hasil yang berbeda-beda mengenai faktor yang memengaruhi minat penggunaan teknologi. Beberapa penelitian terbaru menemukan bahwa *technology readiness* berpengaruh positif terhadap niat penggunaan sistem digital. Misalnya, Talwar et al. (2021), Sohn et al. (2022), dan Shin et al. (2023) menyatakan bahwa kesiapan teknologi mendorong penerimaan inovasi digital. Namun, penelitian lain seperti Prasetyo et al. (2022) menemukan bahwa *technology readiness* tidak selalu berpengaruh signifikan terhadap niat penggunaan apabila pengguna masih menghadapi hambatan penggunaan sistem.

Sebagian besar studi mengenai penerimaan teknologi lebih banyak dilakukan pada layanan digital seperti e-wallet, mobile banking, e-commerce, maupun sistem informasi organisasi lainnya. Sementara itu, penelitian yang secara khusus mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi minat penggunaan Coretax masih relatif terbatas. Penelitian ini dilakukan untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan menganalisis pengaruh persepsi kompleksitas dan *technology readiness* terhadap minat penggunaan Coretax dengan mempertimbangkan peran persepsi kegunaan dan kepercayaan terhadap sistem sebagai variabel mediasi.

Penelitian ini penting dilakukan karena implementasi Coretax Administration System merupakan bagian dari transformasi digital administrasi perpajakan di Indonesia yang keberhasilannya bergantung pada penerimaan dan minat wajib pajak dalam menggunakan sistem tersebut. Oleh karena itu, perlu dikaji faktor-faktor yang mempengaruhi minat penggunaan Coretax agar implementasi sistem dapat berjalan secara optimal.

Kebaruan penelitian ini terletak pada pengujian faktor-faktor yang memengaruhi minat penggunaan Coretax sebagai sistem perpajakan yang relatif baru di Indonesia melalui integrasi variabel *technology readiness* dan persepsi kompleksitas, dengan persepsi kegunaan serta kepercayaan terhadap sistem sebagai variabel mediasi. Coretax.

2. Metode Penelitian

a. Lokasi Penelitian

Objek penelitian yang adopsi pada riset ini merupakan wajib pajak yang pernah menggunakan sistem Coretax dalam pelaksanaan administrasi perpajakan dan lokasi riset dilakukan di Denpasar. Denpasar menjadi Lokasi penelitian karena merupakan pusat kegiatan ekonomi dan pemerintahan di Provinsi Bali yang memiliki jumlah kepatuhan wajib pajak yang tinggi.

b. Populasi dan Sampel

1) Populasi

Populasi merupakan keseluruhan objek/subjek penelitian. Populasi dapat diartikan sebagai keseluruhan elemen dalam penelitian yang meliputi objek maupun subjek yang memiliki karakteristik tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2023). Dalam penelitian ini populasi merujuk kepada wajib pajak yang pernah memakai Coretax yang berada di Denpasar yang jumlahnya tidak diketahui secara pasti. Wajib pajak dipilih sebagai populasi penelitian karena merupakan pihak yang secara langsung menggunakan Coretax.

2) Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang memiliki karakteristik tertentu dan digunakan sebagai wakil untuk menggambarkan keseluruhan populasi dalam penelitian (Sugiyono, 2023). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan purposive sampling. Purposive sampling merupakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan atau kriteria tertentu yang ditetapkan oleh peneliti sesuai dengan tujuan penelitian (Sugiyono, 2023).

Ketidakpastian jumlah populasi wajib pajak yang pernah memakai Coretax di Kota Denpasar, menjadi dasar penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan pendekatan yang dikemukakan oleh J. F. Hair dkk. (2019) yaitu jumlah sampel minimal 5 hingga 10 kali dari jumlah indikator yang digunakan dalam penelitian. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan banyaknya indikator yang terdapat pada masing-masing variabel penelitian. Pemilihan angka 8 dalam penelitian ini bertujuan untuk menghasilkan estimasi yang lebih stabil dengan jumlah sampel minimal di atas 100. Angka tersebut digunakan sebagai penyesuaian antara ukuran sampel dan tingkat kompleksitas model sehingga temuan yang dihasilkan dapat bersifat valid dan konsisten. Indikator dalam penelitian ini sebanyak 21 indikator, sehingga:

$$N = \{5 \text{ sampai } 10 \times \text{jumlah indikator yang digunakan}\} \\ = 10 \times 21 = 210$$

Melalui perhitungan berdasarkan rumus (J. F. Hair dkk., 2019) di atas, diperoleh jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 210 wajib pajak yang pernah menggunakan sistem coretax sebagai responden dalam menganalisis Determinan Minat Penggunaan Coretax: Peran Technology Readiness dan Persepsi Kompleksitas dengan Persepsi Kegunaan dan Kepercayaan Terhadap Sistem Sebagai Variabel Mediasi

c. Jenis data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Data kuantitatif merupakan data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan sehingga dapat dianalisis menggunakan teknik statistik (Sugiyono, 2023). Pendekatan deskriptif digunakan untuk menggambarkan variabel penelitian secara apa adanya berdasarkan kondisi yang terjadi di lapangan, dengan dukungan data berupa angka. Analisis data dilakukan menggunakan metode kuantitatif atau statistik yang bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya.

d. Sumber data

Pada penelitian ini, jenis data yang di gunakan adalah data primer. Data primer adalah merupakan sumber data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti dari sumber pertama (Sugiyono, 2023). Data primer dikumpulkan melalui teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner online menggunakan *google form* dengan tipe pertanyaan berupa *closed question* yang dimana responden memilih salah satu jawaban yang tersedia dengan mengklik pada jawaban yang di pilih.

e. Teknik Pengumpulan data

Dalam konteks penelitian ini, untuk mengumpulkan data, peneliti menggunakan Teknik kuesioner yang disediakan melalui *platform Google Formulir*. Kuesioner ini diberikan secara online kepada wajib pajak yang pernah menggunakan sistem Coretax. Kuesioner tersebut terdiri dari dua bagian, pertama adalah bagian pernyataan mengenai identitas diri responden, dan kedua adalah daftar pertanyaan yang berkaitan dengan variabel-variabel yang sedang diteliti. Data primer yang dikumpulkan dari kuesioner disusun dan diolah berdasarkan indikator dalam variabel dengan menggunakan skala likert 1 sampai 5 yaitu:

Tabel 2. Variabel Skala Likert

Alternatif	Bobot
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Ragu-Ragu (RR)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: (Sugiyono, 2023)

f. Instrumen Penelitian

Alat pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner online yang disebarakan melalui *Google Form*. Kuesioner tersebut berisi sejumlah pertanyaan yang bertujuan untuk memperoleh informasi dari responden. Dalam penelitian ini, penyebaran kuesioner dilakukan untuk memperoleh data yang berkaitan dengan variabel-variabel yang diteliti.

g. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dua metode analisis utama, yaitu analisis deskriptif dan Structural Equation Modeling (SEM) berbasis Partial Least Square (PLS). Analisis tersebut dilakukan dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS versi 4.0 untuk mengolah data serta menguji hubungan antar variabel dalam penelitian. Pendekatan PLS lebih mengutamakan penjelasan variasi antar variabel dibandingkan kovariansi. Pengujian dalam penelitian ini mencakup dua tahapan, yaitu model pengukuran (*outer model*) untuk menguji instrumen penelitian dan model struktural (*inner model*) untuk menguji hubungan antar variabel dan konstruk

1) Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran umum mengenai karakteristik data yang telah dikumpulkan dalam penelitian. Analisis ini bertujuan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan data sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku secara umum atau generalisasi (Sugiyono, 2023).

Dalam penelitian ini, analisis statistik deskriptif digunakan untuk menggambarkan distribusi jawaban responden terhadap setiap variabel penelitian, meliputi Technology Readiness, Persepsi Kompleksitas, Persepsi Kegunaan, Kepercayaan terhadap Sistem, dan Minat Penggunaan Coretax.

2) Model Pengukuran (Outer Model)

Pengujian outer model merupakan model pengukuran yang digunakan untuk menilai validitas dan reliabilitas indikator dalam mengukur variabel laten pada penelitian. Outer model menggambarkan hubungan antara variabel laten dengan indikator-indikatornya, sehingga pengujian ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap indikator telah mengukur konstruk yang seharusnya diukur secara tepat dan konsisten. Berikut adalah langkah-langkah yang diambil dalam model ini

a) Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk menguji apakah indikator yang mempresentasi konstruk laten valid atau tidak untuk mengetahui validitas data yang diperoleh dapat menggunakan :

a. Validitas Konvergen

Validitas konvergen menunjukkan bahwa seperangkat indikator mampu merepresentasikan satu variabel laten yang sama dan mendasari konstruk tersebut. Representasi tersebut dapat dibuktikan melalui unidimensionalitas konstruk, yang dapat diukur menggunakan nilai Average Variance Extracted (AVE). Nilai AVE yang baik adalah $\geq 0,5$, yang menunjukkan bahwa variabel laten mampu menjelaskan lebih dari 50% varians indikator-indikatornya secara rata-rata, sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator tersebut memiliki tingkat validitas konvergen yang memadai.

b. Validitas diskriminan

Validitas diskriminan digunakan untuk mengukur sejauh mana suatu konstruk benar-benar berbeda dan tidak tumpang tindih dengan konstruk lainnya dalam model penelitian. Dalam SmartPLS, pengujian validitas diskriminan umumnya dapat dilakukan melalui kriteria Fornell-Larcker dan cross loading.

Pada kriteria Fornell-Larcker, validitas diskriminan dikatakan terpenuhi apabila nilai akar kuadrat Average Variance Extracted (AVE) dari suatu konstruk lebih besar dibandingkan dengan nilai korelasi antara konstruk tersebut dengan konstruk lainnya dalam model.

Sedangkan pada pengujian cross loading, setiap indikator harus memiliki nilai loading tertinggi pada konstruk yang diukur dibandingkan dengan loading pada konstruk lain. Nilai loading indikator yang baik umumnya diharapkan lebih besar dari 0,70. Namun, indikator dengan nilai loading antara 0,60–0,70 masih dapat diterima pada penelitian eksploratif (Sekaran & Bougie, 2016).

b) Uji reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana suatu instrumen penelitian dapat menghasilkan pengukuran yang konsisten apabila digunakan lebih dari satu kali. Pengujian reliabilitas dapat dilihat melalui nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*. Suatu konstruk dikatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability lebih besar dari 0,7. Namun, pada penelitian yang bersifat eksploratori, nilai reliabilitas antara 0,6–0,7 masih dapat diterima sebagai tingkat reliabilitas yang memadai

3) Model Struktural (Inner Model)

Model struktural (*inner model*) merupakan model yang digunakan untuk menjelaskan hubungan antar konstruk laten dalam suatu penelitian. Model ini menggambarkan hubungan kausal antara variabel laten eksogen dengan variabel laten endogen. Dengan kata lain, *inner model* digunakan untuk menguji pengaruh antar konstruk dalam model penelitian serta mengetahui apakah pengaruh tersebut bersifat positif atau negatif. Evaluasi model struktural (*inner model*) dapat dilakukan melalui beberapa indikator, yaitu sebagai berikut:

a) Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) merupakan ukuran yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel eksogen dalam menjelaskan variabel endogen yang dipengaruhinya. Nilai R^2 berkisar antara 0 sampai 1, dimana semakin mendekati 1 menunjukkan kemampuan prediksi model yang semakin baik.

b) Predictive Relevance (Q^2)

Predictive relevance (Q^2) digunakan untuk menilai kemampuan prediktif model terhadap variabel endogen. Nilai Q^2 diperoleh melalui prosedur blindfolding dalam analisis PLS. Jika $Q^2 > 0$, maka model memiliki kemampuan prediktif yang baik (predictive relevance). Sebaliknya, jika $Q^2 \leq 0$, maka model memiliki kemampuan prediktif yang rendah.

c) Effect Size (f^2)

Effect size (f^2) digunakan untuk mengukur besarnya pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen dalam model struktural. Nilai f^2 menunjukkan seberapa besar kontribusi suatu variabel independen terhadap variabel dependen.

4) Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis untuk mengetahui apakah hubungan antar variabel dalam model penelitian memiliki pengaruh yang signifikan secara statistik. Dalam pendekatan Structural Equation Modeling berbasis Partial Least Square (PLS), pengujian hipotesis dilakukan pada model struktural (*inner model*) dengan menganalisis hubungan antar variabel laten yang telah dibangun berdasarkan kerangka konseptual penelitian.

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan menggunakan metode *bootstrapping* dengan bantuan software SmartPLS. Metode ini digunakan untuk menguji signifikansi koefisien jalur (*path coefficient*) sehingga dapat diketahui apakah terdapat pengaruh yang signifikan antar variabel.

Kriteria pengambilan keputusan dalam uji hipotesis adalah dengan melihat nilai t-statistic dan p-value. Hipotesis dinyatakan diterima apabila nilai t-statistic lebih besar dari 1,96 dan nilai p-value lebih kecil dari 0,05 pada tingkat signifikansi 5%. Sebaliknya, apabila nilai tersebut tidak memenuhi kriteria, maka hipotesis ditolak. Selain itu, nilai koefisien jalur juga digunakan untuk menunjukkan arah hubungan antar variabel, apakah bersifat positif atau negative (Setiabudhi dkk., 2025).

Uji hipotesis dalam penelitian ini digunakan untuk menganalisis pengaruh persepsi kompleksitas dan technology readiness terhadap minat penggunaan Coretax, baik secara langsung maupun melalui variabel mediasi yaitu persepsi kegunaan dan kepercayaan terhadap system. Pengujian mediasi dilakukan menggunakan metode bootstrapping pada SmartPLS dengan melihat nilai indirect effect. Suatu pengaruh tidak langsung dinyatakan signifikan apabila nilai T-statistics > 1,96 dan P-values < 0,05 pada tingkat signifikansi 5%. Dalam pendekatan Structural Equation Modeling berbasis Partial Least Square (PLS), pengujian hipotesis dilakukan pada model struktural (*inner model*) dengan menganalisis hubungan antar variabel laten yang telah dibangun berdasarkan kerangka konseptual penelitian.

3. Hasil dan Diskusi

a. Deskripsi Data

1) Karakteristik Responden

Deskripsi data merupakan proses penyajian data penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran umum mengenai karakteristik data yang diperoleh dari responden, sehingga memudahkan peneliti dalam memahami kondisi data sebelum dilakukan analisis lebih lanjut. Pada bagian ini disajikan karakteristik responden serta distribusi jawaban responden terhadap variabel penelitian (Sugiyono, 2023).

a) Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	86	40,6%
Perempuan	125	59,4%
Total	212	100%

Sumber: Diolah peneliti (2026)

Tabel di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah perempuan. Perbedaan jumlah responden antara laki-laki dan perempuan menunjukkan bahwa partisipasi responden perempuan dalam pengisian kuesioner penelitian lebih tinggi dibandingkan responden laki-laki.

b) Responden Berdasarkan Lama Penggunaan Coretax

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan Coretax

Lama Penggunaan Sistem Coretax	Jumlah	Persentase
< 6 bulan	82	38,7%
6–12 bulan	112	52,8%
> 1 tahun	18	8,5%
Total	212	100%

Sumber: Diolah peneliti (2026)

Tabel di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden telah memiliki pengalaman penggunaan sistem Coretax dalam jangka waktu yang cukup untuk memahami fitur dan proses penggunaannya. Hal ini menunjukkan bahwa responden memiliki pengalaman yang relevan dalam memberikan penilaian terhadap penggunaan sistem Coretax pada penelitian ini.

c) Responden Berdasarkan Usia

Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase
20–25 tahun	105	49,5%
25–30 tahun	83	39,2%
30–35 tahun	16	7,5%
>35 tahun	8	3,8%

Sumber: Diolah peneliti (2026)

Tabel di atas menunjukkan bahwa penelitian ini didominasi oleh responden usia produktif muda, khususnya pada rentang usia 20–30 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada kelompok usia yang cenderung aktif dalam penggunaan teknologi dan sistem digital, termasuk penggunaan sistem Coretax.

d) Responden Berdasarkan Domisili Wajib Pajak

Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili Wajib Pajak

Domisili Wajib Pajak	Jumlah	Persentase
Denpasar Utara	53	25%
Denpasar Timur	53	25%
Denpasar Barat	53	25%
Denpasar Selatan	53	25%
Total	212	100%

Sumber: Diolah peneliti (2026)

Tabel di atas menunjukkan bahwa kuesioner telah disebarkan secara merata pada seluruh wilayah di Kota Denpasar, yang meliputi Denpasar Utara, Denpasar Timur, Denpasar Barat, dan Denpasar Selatan. Penyebaran

yang merata ini memastikan bahwa setiap wilayah di Kota Denpasar telah terwakili secara seimbang, sehingga hasil statistik penelitian dapat memberikan gambaran yang lebih akurat mengenai kondisi serta pandangan responden dari berbagai wilayah di Kota Denpasar.

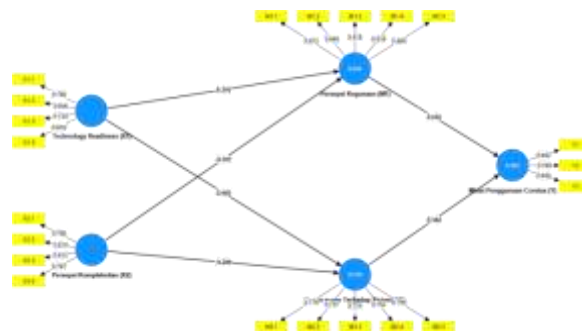
2) Hasil Analisis Data

a) Pengukuran Outer Model

Pengukuran outer model berfokus pada hubungan antara variabel laten dengan indikator-indikator yang digunakan untuk mengukurnya. Analisis outer model dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen penelitian yang digunakan telah memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas sehingga layak digunakan dalam penelitian.

Pengujian validitas pada outer model dilakukan melalui uji *convergent validity* dan *discriminant validity*. Uji *convergent validity* bertujuan untuk mengetahui sejauh mana indikator mampu merepresentasikan konstruk yang diukur, sedangkan uji *discriminant validity* digunakan untuk memastikan bahwa suatu konstruk memiliki perbedaan yang jelas dengan konstruk lainnya.

Selanjutnya, pengujian reliabilitas dilakukan dengan melihat nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat konsistensi indikator dalam mengukur konstruk penelitian. Dengan demikian, hasil pengukuran outer model dapat menunjukkan apakah indikator yang digunakan telah valid dan reliabel dalam menjelaskan variabel penelitian.



Gambar 2. Hasil Outer Loadings

1. Convergent Validity

Convergent validity merupakan pengujian yang dilakukan untuk mengetahui sejauh mana indikator dalam suatu konstruk mampu menjelaskan variabel laten yang diukurnya (J. F. Jr. Hair dkk., 2021). Pengujian convergent validity pada model reflektif dapat dilihat melalui nilai outer loading dan Average Variance Extracted (AVE). Suatu indikator dinyatakan memenuhi convergent validity apabila memiliki nilai outer loading di atas 0,70, sedangkan konstruk dinyatakan valid apabila memiliki nilai AVE lebih besar dari 0,50. Hal tersebut menunjukkan bahwa konstruk mampu menjelaskan lebih dari 50% varians indikatornya.

Tabel 7. Outer Loadings

	M1.	M2.	X1.	X2.	Y
M1.1	0.873				
M1.2	0.849				
M1.3	0.818				
M1.4	0.819				
M1.5	0.804				
M2.1		0.776			
M2.2		0.797			
M2.3		0.774			
M2.4		0.792			
M2.5		0.794			
X1.1			0.796		

	M1.	M2.	X1.	X2.	Y
X1.2			0.804		
X1.3			0.730		
X1.4			0.834		
X2.1				0.768	
X2.2				0.815	
X2.3				0.812	
X2.4				0.797	
Y1					0.832
Y2					0.799
Y3					0.838

Sumber: Diolah peneliti (2026)

Pengujian convergent validity dilakukan dengan melihat nilai outer loading pada masing-masing indikator variabel penelitian. Penelitian ini terdiri atas lima variabel dengan skala pengukuran 1 sampai 5. Berdasarkan hasil pengujian, seluruh indikator memiliki nilai outer loading $\geq 0,70$, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator pada variabel penelitian telah memenuhi kriteria convergent validity dan dinyatakan valid

2. Discriminant Validity

Pengujian discriminant validity dilakukan untuk mengetahui sejauh mana suatu konstruk berbeda dengan konstruk lainnya dalam model penelitian. Pengujian ini dilakukan pada tingkat indikator dan variabel. Pada tingkat indikator, discriminant validity diukur menggunakan cross loading, dimana indikator harus memiliki nilai loading tertinggi pada konstruk yang diukurnya dibandingkan dengan konstruk lainnya.

Selain itu, pengujian pada tingkat variabel dilakukan menggunakan Fornell-Larcker Criterion dan Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT). Kriteria Fornell-Larcker terpenuhi apabila akar AVE suatu variabel lebih besar dibandingkan korelasi antar variabel lainnya, sedangkan nilai HTMT dinyatakan baik apabila berada di bawah batas yang ditentukan. Hasil pengujian cross loading pada masing-masing indikator disajikan pada Tabel 8 berikut:

Tabel 8. Hasil Uji Cross Loading

Item	Kepercayaan Terhadap Sistem (M2)	Minat Penggunaan Coretax (Y)	Persepsi Kegunaan (M1)	Persepsi Kompleksitas (X2)
M1.1	0.373	0.873	-0.281	0.340
M1.2	0.328	0.849	-0.201	0.285
M1.3	0.443	0.818	-0.208	0.342
M1.4	0.327	0.819	-0.183	0.288
M1.5	0.338	0.804	-0.237	0.277
M2.1	0.776	0.458	-0.237	0.373
M2.2	0.797	0.336	-0.327	0.414
M2.3	0.774	0.315	-0.302	0.471
M2.4	0.792	0.296	-0.265	0.411
M2.5	0.794	0.308	-0.232	0.380
X1.1	0.451	0.359	-0.198	0.796
X1.2	0.393	0.266	-0.299	0.804
X1.3	0.344	0.258	-0.249	0.730
X1.4	0.455	0.276	-0.289	0.834
X2.1	-0.191	-0.186	0.768	-0.211
X2.2	-0.320	-0.280	0.815	-0.353
X2.3	-0.307	-0.222	0.812	-0.240
X2.4	-0.265	-0.141	0.797	-0.192
Y1	0.450	0.517	-0.281	0.295

DOI: <https://doi.org/10.31004/riggs.v5i2.8895>

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

Item	Kepercayaan Terhadap Sistem (M2)	Minat Penggunaan Coretax (Y)	Persepsi Kegunaan (M1)	Persepsi Kompleksitas (X2)
Y2	0.488	0.466	-0.254	0.358
Y3	0.429	0.491	-0.288	0.348

Sumber: Diolah peneliti (2026)

Berdasarkan hasil cross loading pada Tabel 8, diketahui bahwa nilai korelasi masing-masing indikator terhadap variabel yang diukurnya lebih besar dibandingkan korelasi terhadap variabel lainnya. Hal tersebut menunjukkan bahwa seluruh variabel dalam penelitian telah memenuhi kriteria discriminant validity yang baik.

Selanjutnya, pengujian discriminant validity juga dilakukan menggunakan Fornell-Larcker Criterion dengan membandingkan nilai akar kuadrat AVE terhadap korelasi antar variabel. Model dinyatakan memiliki discriminant validity yang baik apabila nilai akar kuadrat AVE pada masing-masing variabel lebih besar dibandingkan korelasi antar variabel lainnya. Selain itu, nilai AVE yang baik harus lebih besar dari 0,50. Hasil pengujian nilai AVE dan akar kuadrat AVE disajikan pada Tabel 4.8 berikut:

Tabel 9. Hasil Uji AVE dan Akar Kuadrat AVE

Variabel	Average Variance Extracted (AVE)	Akar Kuadrat AVE
Kepercayaan Terhadap Sistem (M2)	0.619	0.787
Minat Penggunaan Coretax (Y)	0.678	0.823
Persepsi Kegunaan (M1)	0.694	0.833
Persepsi Kompleksitas (X2)	0.638	0.799
Technology Readiness (X1)	0.627	0.792

Sumber: Diolah peneliti (2026)

Berdasarkan Tabel 9, seluruh variabel memiliki nilai AVE lebih besar dari 0,50 sehingga telah memenuhi kriteria convergent validity sesuai batas minimum yang ditentukan. Setelah diperoleh nilai akar kuadrat AVE pada masing-masing variabel, langkah selanjutnya adalah membandingkan nilai tersebut dengan korelasi antar variabel dalam model penelitian. Hasil perbandingan akar kuadrat AVE dengan korelasi antar variabel disajikan pada Tabel 10 berikut

Tabel 10. Hasil Uji Fornel-Larcker Criterion

	Kepercayaan Terhadap Sistem (M2)	Minat Penggunaan Coretax (Y)	Persepsi Kegunaan (M1)	Persepsi Kompleksitas (X2)	Technology Readiness (X1)
Kepercayaan Terhadap Sistem (M2)	0.787				
Minat Penggunaan Coretax (Y)	0.554	0.823			
Persepsi Kegunaan (M1)	0.436	0.597	0.833		
Persepsi Kompleksitas (X2)	-0.349	-0.333	-0.269	0.799	
Technology Readiness (X1)	0.523	0.405	0.370	-0.323	0.792

Sumber: Diolah peneliti (2026)

Berdasarkan hasil Fornell-Larcker Criterion pada Tabel 10, diketahui bahwa nilai akar kuadrat AVE pada masing-masing variabel lebih besar dibandingkan korelasi antar variabel lainnya. Hal tersebut menunjukkan bahwa seluruh variabel laten dalam penelitian telah memenuhi kriteria discriminant validity yang baik.

Selain menggunakan Fornell-Larcker Criterion, pengujian discriminant validity juga dilakukan menggunakan Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT) yang dikembangkan oleh Henseler dan Sarstedt (2014). Nilai HTMT yang direkomendasikan adalah di bawah 0,90. Apabila nilai HTMT melebihi 0,90, maka menunjukkan bahwa discriminant validity pada variabel penelitian kurang baik. Menurut (J. F. Jr. Hair dkk., 2021), metode HTMT dinilai lebih baik dalam mendeteksi validitas diskriminan dibandingkan metode Fornell-Larcker Criterion

Tabel 11. HTMT (Heterotrait Monotrait Ratio)

	Kepercayaan Terhadap Sistem (M2)	Minat Penggunaan Coretax (Y)	Persepsi Kegunaan (M1)	Persepsi Kompleksitas (X2)	Technology Readiness (X1)
Kepercayaan Terhadap Sistem (M2)					
Minat Penggunaan Coretax (Y)	0.687				
Persepsi Kegunaan (M1)	0.499	0.723			
Persepsi Kompleksitas (X2)	0.405	0.411	0.302		
Technology Readiness (X1)	0.626	0.508	0.431	0.389	

Sumber: Diolah peneliti (2026)

Berdasarkan Tabel 11, seluruh nilai HTMT antar konstruk berada di bawah ambang batas 0,90 dengan nilai tertinggi sebesar 0,723. Hal ini sesuai dengan pendapat Ghozali (2021) yang menyatakan bahwa discriminant validity dinyatakan terpenuhi apabila nilai HTMT kurang dari 0,90. Dengan demikian, seluruh konstruk dalam model penelitian dapat dibedakan secara jelas satu sama lain dan tidak terdapat korelasi antar konstruk yang melebihi batas yang ditetapkan.

3. Composite Reliability dan Cronbach's Alpha

Uji reliabilitas dilakukan menggunakan nilai composite reliability dan Cronbach's alpha pada masing-masing variabel penelitian. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui konsistensi indikator dalam mengukur variabel. Hasil pengujian composite reliability dan Cronbach's alpha menggunakan SmartPLS disajikan pada Tabel 12 berikut:

Tabel 12. Hasil Uji Composite Reliability dan Cronbach's Alpha

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
Kepercayaan Terhadap Sistem (M2)	0.846	0.847	0.890	0.619
Minat Penggunaan Coretax (Y)	0.762	0.762	0.863	0.678
Persepsi Kegunaan (M1)	0.890	0.893	0.919	0.694
Persepsi Kompleksitas (X2)	0.813	0.833	0.876	0.638
Technology Readiness (X1)	0.802	0.811	0.870	0.627

Sumber: Diolah peneliti (2026)

Suatu variabel dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai composite reliability di atas 0,70 dan Cronbach's alpha di atas 0,60. Berdasarkan hasil output SmartPLS, seluruh variabel penelitian memiliki nilai composite reliability > 0,70 dan Cronbach's alpha > 0,60. Selain itu, masing-masing variabel juga memiliki nilai AVE > 0,50. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini telah memenuhi kriteria reliabilitas dan validitas yang baik.

3) Evaluasi Model Struktural (Inner Model)

Evaluasi Model Struktural ini bertujuan untuk menguji keterkaitan antar variabel yang digunakan dalam penelitian (J. F. Jr. Hair dkk., 2021) Adapun inner model evaluation dilakukan dengan empat pengujian, meliputi coefficient of determination (R²), effect size (f²), dan cross-validated redundancy (Q²).

1. Coefficient of Determination (R²)

Pengujian coefficient of determination dilakukan untuk mengetahui kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat. Pengujian ini didasarkan pada nilai R-Square (R²) yang berada pada rentang 0 sampai 1. Semakin mendekati nilai 1, maka semakin besar kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat. Nilai R² dapat diklasifikasikan menjadi tiga kategori, yaitu rendah (0–0,50), sedang (0,50–0,75), dan tinggi (≥0,75). Adapun nilai R² pada masing-masing variabel terikat dan variabel mediasi disajikan pada tabel berikut:

Tabel 13. Hasil Uji Coefficient of Determination (R²)

Konstruk Endogen	R-square	R-square adjusted	Kategori
Kepercayaan Terhadap Sistem (M2)	0.310	0.303	Rendah
Minat Penggunaan Coretax (Y)	0.463	0.458	Rendah
Persepsi Kegunaan (M1)	0.161	0.153	Rendah

Sumber: Diolah peneliti (2026)

Berdasarkan Tabel 13, konstruk Persepsi Kegunaan (M1) memiliki nilai R-Square sebesar 0,161 dengan nilai adjusted R-Square sebesar 0,153. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Technology Readiness (X1) dan Persepsi Kompleksitas (X2) mampu menjelaskan variasi Persepsi Kegunaan (M1) sebesar 16,1%, sedangkan sisanya sebesar 83,9% dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian. Nilai tersebut termasuk dalam kategori rendah (0–0,50), yang menunjukkan bahwa kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan Persepsi Kegunaan masih terbatas.

Selanjutnya, konstruk Kepercayaan terhadap Sistem (M2) memiliki nilai R-Square sebesar 0,310 dengan adjusted R-Square sebesar 0,303. Hal ini berarti bahwa Technology Readiness (X1) dan Persepsi Kompleksitas (X2) mampu menjelaskan variasi Kepercayaan terhadap Sistem (M2) sebesar 31,0%, sedangkan sisanya sebesar 69,0% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model. Nilai tersebut juga termasuk kategori rendah, namun memiliki kemampuan penjelasan yang lebih baik dibandingkan konstruk Persepsi Kegunaan (M1).

Sementara itu, konstruk Minat Penggunaan Coretax (Y) memiliki nilai R-Square sebesar 0,463 dengan adjusted R-Square sebesar 0,458. Hal ini menunjukkan bahwa Persepsi Kegunaan (M1) dan Kepercayaan terhadap Sistem (M2) mampu menjelaskan variasi Minat Penggunaan Coretax (Y) sebesar 46,3%, sedangkan sisanya sebesar 53,7% dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian. Nilai tersebut masih termasuk kategori rendah, namun merupakan nilai tertinggi dibandingkan konstruk endogen lainnya.

Secara keseluruhan, hasil pengujian R-Square menunjukkan bahwa variabel dalam model penelitian memiliki kemampuan yang cukup dalam menjelaskan konstruk endogen. Technology Readiness (X1) dan Persepsi Kompleksitas (X2) berkontribusi dalam membentuk Persepsi Kegunaan (M1) dan Kepercayaan terhadap Sistem (M2), yang selanjutnya memengaruhi Minat Penggunaan Coretax (Y).

2. Cross-validated Redundancy (Q²)

Pengujian dari cross-validated redundancy atau Q Square ini bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya predictive relevance terhadap variabel terikat (J. F. Hair dkk., 2019). Dalam pengujian ini didasarkan pada hasil nilai Q Square yang dilakukan dengan prosedur blindfolding terlebih dahulu. Lebih lanjut, variabel bebas dikatakan memiliki predictive relevance terhadap variabel terikat apabila nilai Q Square > 0. Berlaku sebaliknya, apabila nilai Q Square < 0, maka variabel bebas tidak bisa dikatakan memiliki predictive relevance terhadap variabel terikat. Dalam Hair et al (2019), bila Q square bernilai 0, 0,25, 0,50 maka makna Q Square adalah

rendah, moderat dan tinggi dalam predictive accuracy. Adapun nilai Q Square untuk setiap variabel terikat disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 14. Hasil Uji Predictive Relevance

	SSO	SSE	Q ² (=1-SSE/SSO)	Kategori
Kepercayaan Terhadap Sistem (M2)	1060.000	869.079	0.180	Rendah
Minat Penggunaan Coretax (Y)	636.000	441.226	0.306	Moderat
Persepsi Kegunaan (M1)	1060.000	946.668	0.107	Rendah
Persepsi Kompleksitas (X2)	848.000	848.000	0.000	-
Technology Readiness (X1)	848.000	848.000	0.000	-

Sumber: Diolah peneliti (2026)

Berdasarkan Tabel 14, nilai Q² (predictive relevance) menunjukkan sejauh mana variabel eksogen mampu memprediksi variasi konstruk endogen dalam model. Pada konstruk Persepsi Kegunaan (M1) diperoleh nilai Q² sebesar 0.107 yang termasuk kategori rendah. Hal ini berarti kemampuan prediksi model terhadap persepsi kegunaan masih terbatas, namun tetap menunjukkan bahwa variabel eksogen Technology Readiness (X1) dan Persepsi Kompleksitas (X2) memiliki kontribusi dalam membentuk persepsi kegunaan, sehingga aspek ini tetap relevan untuk dianalisis.

Selanjutnya, konstruk Kepercayaan Terhadap Sistem (M2) memiliki nilai Q² sebesar 0.180 yang juga berada pada kategori rendah. Meskipun kontribusi prediktifnya tidak besar, nilai ini tetap menegaskan bahwa Technology Readiness (X1) dan Persepsi Kompleksitas (X2) berperan dalam menjelaskan kepercayaan terhadap sistem. Dengan kata lain, kesiapan teknologi dan persepsi kompleksitas tetap memberikan pengaruh terhadap kepercayaan, meskipun tidak dominan.

Sementara itu, konstruk Minat Penggunaan Coretax (Y) memperoleh nilai Q² sebesar 0.306 yang termasuk kategori moderat. Hal ini menunjukkan bahwa kombinasi variabel Persepsi Kegunaan (M1) dan Kepercayaan Terhadap Sistem (M2) mampu menjelaskan variasi minat penggunaan Coretax dengan tingkat prediksi yang cukup baik. Dengan demikian, meskipun nilai prediktifnya tidak tinggi, model tetap memiliki relevansi prediktif yang memadai terhadap minat penggunaan sistem.

3. Effect Size (f²)

Pada pengujian effect size ini memiliki tujuan untuk mengetahui perubahan nilai dari R² apabila terdapat suatu variabel bebas yang dihilangkan dari model (Joseph F. Hair et al., 2017). Tidak hanya itu, pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah variabel yang dihilangkan akan memiliki dampak yang signifikan pada variabel dependen. Oleh karena itu, dengan pengujian ini dapat diketahui seberapa besar kontribusi variabel bebas yang dihilangkan tersebut terhadap variabel terikat berdasarkan nilai dari f Square. Menurut (J. F. Hair dkk., 2019), terdapat tiga klasifikasi dari hasil kontribusi nilai effect size, yaitu rendah ($\geq 0,02$), sedang ($\geq 0,15$), dan tinggi ($\geq 0,35$). Adapun nilai dari f Square untuk setiap variabel bebas (termasuk variabel mediasi) disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 15. Hasil Uji Effect Size (f²)

Konstruk Endogen	f-square	Kategori
Kepercayaan Terhadap Sistem (M2) -> Minat Penggunaan Coretax (Y)	0.198	Sedang
Persepsi Kegunaan (M1) -> Minat Penggunaan Coretax (Y)	0.291	Sedang
Persepsi Kompleksitas (X2) -> Kepercayaan Terhadap Sistem (M2)	0.052	Rendah
Persepsi Kompleksitas (X2) -> Persepsi Kegunaan (M1)	0.030	Rendah
Technology Readiness (X1) -> Kepercayaan Terhadap Sistem (M2)	0.272	Sedang
Technology Readiness (X1) -> Persepsi Kegunaan (M1)	0.106	Rendah

Sumber: Diolah peneliti (2026)

Selanjutnya, hubungan Kepercayaan Terhadap Sistem (M2) terhadap Minat Penggunaan Coretax (Y) memiliki nilai f^2 sebesar 0,198 yang juga termasuk kategori sedang. Temuan ini menunjukkan bahwa Kepercayaan Terhadap Sistem (M2) berperan penting dalam meningkatkan minat penggunaan, meskipun kontribusinya sedikit lebih rendah dibandingkan Persepsi Kegunaan (M1). Dengan demikian, baik kegunaan maupun kepercayaan terhadap sistem sama-sama menjadi faktor utama yang mendorong penggunaan Coretax.

Di sisi lain, hubungan Persepsi Kompleksitas (X2) terhadap Kepercayaan Terhadap Sistem (M2) memiliki nilai f^2 sebesar 0,052 dan hubungan Persepsi Kompleksitas (X2) terhadap Persepsi Kegunaan (M1) sebesar 0,030. Kedua nilai tersebut termasuk dalam kategori rendah. Hal ini menunjukkan bahwa Persepsi Kompleksitas (X2) tidak terlalu berpengaruh dalam membentuk kepercayaan maupun persepsi kegunaan sistem, sehingga hambatan kompleksitas relatif lebih kecil dibandingkan faktor kesiapan teknologi.

4) Uji Hipotesis

Figure 1 is a structural model diagram showing the following latent variables and their observed indicators:

- Technology Readiness (TR)** (Mean: 0.178, SD: 0.088)
 - TR1 (0.178)
 - TR2 (0.178)
 - TR3 (0.178)
 - TR4 (0.178)
- Persepsi/Kepercayaan (P)** (Mean: 0.087, SD: 0.088)
 - P1 (0.087)
 - P2 (0.087)
 - P3 (0.087)
 - P4 (0.087)
- Persepsi/Kompetensi (K)** (Mean: 0.080, SD: 0.088)
 - K1 (0.080)
 - K2 (0.080)
 - K3 (0.080)
 - K4 (0.080)
- Persepsi/Regulasi (R)** (Mean: 0.159, SD: 0.088)
 - R1 (0.159)
 - R2 (0.159)
 - R3 (0.159)
 - R4 (0.159)
- Motivasi Penguasaan (M)** (Mean: 0.081, SD: 0.088)
 - M1 (0.081)
 - M2 (0.081)
 - M3 (0.081)
 - M4 (0.081)

Standardized path coefficients are shown on the arrows:

- TR → P: 0.178 (0.088)
- TR → K: 0.087 (0.088)
- TR → R: 0.080 (0.088)
- TR → M: 0.081 (0.088)
- P → R: 0.087 (0.088)
- P → M: 0.080 (0.088)
- K → R: 0.080 (0.088)
- K → M: 0.081 (0.088)
- R → M: 0.081 (0.088)

Signifikansi hubungan antar variabel dalam model struktural dapat diketahui melalui nilai t-statistic dan p-value pada tabel Path Coefficient yang diperoleh dari hasil bootstrapping SmartPLS berikut.

Tabel 16. Hasil Pengujian Pengaruh Langsung dalam Inner Model

Pengaruh Langsung	<i>Inner Weight</i>	T-statistik	<i>P-value</i>	Kesimpulan
Kepercayaan Terhadap Sistem (M2) -> Minat Penggunaan Coretax (Y)	0.362	5.924	0.000	signifikan
Persepsi Kegunaan (M1) -> Minat Penggunaan Coretax (Y)	0.439	5.905	0.000	signifikan
Persepsi Kompleksitas (X2) -> Kepercayaan Terhadap Sistem (M2)	-0.200	3.088	0.002	signifikan
Persepsi Kompleksitas (X2) -> Persepsi Kegunaan (M1)	-0.167	2.050	0.040	signifikan
Technology Readiness (X1) -> Kepercayaan Terhadap Sistem (M2)	0.458	7.410	0.000	signifikan
Technology Readiness (X1) -> Persepsi Kegunaan (M1)	0.316	4.205	0.000	signifikan

Sumber: Diolah peneliti (2026)

Pengaruh tidak langsung merupakan pengaruh yang terjadi antara satu variabel terhadap variabel lainnya melalui variabel perantara (intervening/mediasi). Pengujian hipotesis mediasi dalam penelitian ini dilakukan dengan melihat nilai Specific Indirect Effects. Apabila nilai *P-value* < 0,05 maka pengaruh tidak langsung dinyatakan signifikan, sedangkan apabila nilai *P-value* > 0,05 maka pengaruh tidak langsung dinyatakan tidak signifikan.

Tabel 17. Hasil Pengujian Pengaruh Tidak Langsung dalam Inner Model

Pengaruh Tidak Langsung	<i>Koefisien Indirect Effect</i>	T-statistik	<i>P-value</i>	Kesimpulan	Kategori
Persepsi Kompleksitas (X2) -> Kepercayaan Terhadap Sistem (M2) -> Minat Penggunaan Coretax (Y)	-0.073	2.520	0.012	signifikan	Mediasi Penuh
Persepsi Kompleksitas (X2) -> Persepsi Kegunaan (M1) -> Minat Penggunaan Coretax (Y)	-0.073	2.079	0.038	signifikan	Mediasi Penuh
Technology Readiness (X1) -> Kepercayaan Terhadap Sistem (M2) -> Minat Penggunaan Coretax (Y)	0.166	4.273	0.000	signifikan	Mediasi Penuh
Technology Readiness (X1) -> Persepsi Kegunaan (M1) -> Minat Penggunaan Coretax (Y)	0.139	3.347	0.001	signifikan	Mediasi Penuh

Sumber: Diolah peneliti (2026)

b. Pembahasan

1) Pengaruh Technology Readiness terhadap Persepsi Kegunaan

Pengujian pengaruh langsung antara Technology Readiness terhadap Persepsi Kegunaan memperoleh nilai koefisien inner weight sebesar 0,316 dengan nilai T-statistik sebesar 4,205 dan *P-value* sebesar 0,000. Nilai T-statistik > 1,96 dan *P-value* < 0,05 menunjukkan bahwa Technology Readiness berpengaruh positif dan signifikan terhadap Persepsi Kegunaan. Koefisien inner weight yang bernilai positif mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat Technology Readiness yang dimiliki responden, maka semakin tinggi pula Persepsi Kegunaan terhadap sistem Coretax, begitu juga sebaliknya.

Temuan ini menunjukkan bahwa Technology Readiness berkontribusi dalam meningkatkan Persepsi Kegunaan terhadap sistem Coretax pada wajib pajak di Denpasar. Wajib pajak yang memiliki kesiapan teknologi yang baik cenderung lebih percaya diri dalam menggunakan Coretax dan lebih mudah memahami manfaat yang diperoleh dari sistem tersebut, seperti mempermudah administrasi perpajakan, menghemat waktu, serta meningkatkan efektivitas pelaporan pajak. Selain itu, kemampuan pengguna dalam beradaptasi dengan perkembangan teknologi turut memengaruhi keyakinan bahwa Coretax mampu mendukung proses perpajakan secara lebih praktis dan efisien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan konsep dalam Technology Acceptance Model (TAM) menjelaskan bahwa penerimaan teknologi dipengaruhi oleh persepsi pengguna terhadap kegunaan dan kemudahan penggunaan

DOI: <https://doi.org/10.31004/riggs.v5i2.8895>

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

sistem. Dalam konteks penelitian ini, wajib pajak yang memiliki Technology Readiness yang tinggi cenderung lebih mudah menerima dan memahami manfaat dari sistem Coretax. Kesiapan teknologi tersebut mendorong pengguna untuk menilai bahwa Coretax mampu membantu aktivitas perpajakan menjadi lebih efektif, efisien, dan praktis. Dengan demikian, Technology Readiness menjadi faktor yang mendukung terbentuknya Persepsi Kegunaan terhadap penggunaan sistem Coretax.

2) Pengaruh Technology Readiness terhadap Kepercayaan Terhadap Sistem

Pengujian pengaruh langsung antara Technology Readiness terhadap Kepercayaan Terhadap Sistem memperoleh nilai koefisien inner weight sebesar 0,458 dengan nilai T-statistik sebesar 7,410 dan P-value sebesar 0,000. Nilai T-statistik > 1,96 dan P-value < 0,05 menunjukkan bahwa Technology Readiness berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan Terhadap Sistem. Koefisien inner weight yang bernilai positif mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat Technology Readiness yang dimiliki responden, maka semakin tinggi pula Kepercayaan Terhadap Sistem Coretax, begitu juga sebaliknya.

Temuan ini menunjukkan bahwa Technology Readiness menjadi faktor penting dalam membangun Kepercayaan Terhadap Sistem pada wajib pajak pengguna Coretax di Denpasar. Wajib pajak yang memiliki kesiapan teknologi yang baik cenderung lebih yakin bahwa sistem Coretax dapat digunakan secara efektif dan dapat diandalkan dalam mendukung proses administrasi perpajakan. Selain itu, kemampuan pengguna dalam memahami dan beradaptasi dengan teknologi turut meningkatkan keyakinan bahwa sistem mampu memberikan layanan yang lebih praktis, efisien, dan aman. Dengan demikian, semakin tinggi tingkat Technology Readiness yang dimiliki wajib pajak, maka semakin tinggi pula Kepercayaan Terhadap Sistem Coretax.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Asqolani & Priyono, 2025), yang menjelaskan bahwa kesiapan teknologi pengguna berpengaruh terhadap penerimaan dan kepercayaan terhadap sistem digital dalam implementasi Coretax. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa pengguna yang memiliki kesiapan teknologi yang tinggi cenderung lebih percaya terhadap kemampuan sistem dalam mendukung aktivitas kerja secara efektif dan andal.

3) Pengaruh Persepsi Kompleksitas terhadap Persepsi Kegunaan

Pengujian pengaruh langsung antara Persepsi Kompleksitas terhadap Persepsi Kegunaan memperoleh nilai koefisien inner weight sebesar -0,167 dengan nilai T-statistik sebesar 2,050 dan P-value sebesar 0,040. Nilai T-statistik > 1,96 dan P-value < 0,05 menunjukkan bahwa Persepsi Kompleksitas berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Persepsi Kegunaan. Koefisien inner weight yang bernilai negatif mengindikasikan bahwa semakin tinggi Persepsi Kompleksitas yang dirasakan responden, maka semakin rendah Persepsi Kegunaan terhadap sistem Coretax, begitu juga sebaliknya.

Temuan ini menunjukkan bahwa Persepsi Kompleksitas menjadi faktor yang dapat menurunkan Persepsi Kegunaan pada wajib pajak pengguna Coretax di Denpasar. Wajib pajak yang menilai sistem Coretax rumit dan sulit dipahami cenderung merasa bahwa sistem tersebut kurang memberikan manfaat dalam mendukung aktivitas perpajakan. Kompleksitas dalam penggunaan sistem dapat menyebabkan pengguna mengalami kesulitan dalam memahami fitur, prosedur, maupun alur penggunaan Coretax sehingga manfaat sistem menjadi kurang dirasakan secara optimal. Sebaliknya, apabila sistem dipersepsikan lebih sederhana dan mudah dipahami, maka wajib pajak akan lebih mudah merasakan manfaat penggunaan Coretax dalam membantu administrasi perpajakan menjadi lebih efektif dan efisien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Technology Acceptance Model yang menjelaskan bahwa penerimaan teknologi dipengaruhi oleh persepsi pengguna terhadap kemudahan dan manfaat sistem yang digunakan. Sistem yang dianggap rumit akan menyulitkan pengguna dalam memahami fungsi dan manfaat teknologi sehingga persepsi kegunaannya menjadi menurun. Temuan ini juga didukung oleh Nguyen & Nguyen (2023) yang menyatakan bahwa sistem yang lebih mudah dipahami dan digunakan akan meningkatkan persepsi manfaat teknologi bagi pengguna. Sebaliknya, apabila sistem dianggap kompleks dan sulit dioperasikan, maka pengguna akan lebih sulit merasakan manfaat dari sistem tersebut. Dalam konteks penelitian ini, kompleksitas pada sistem Coretax menyebabkan wajib pajak mengalami kesulitan dalam memahami fitur, prosedur, dan alur penggunaan sistem sehingga manfaat sistem belum dapat dirasakan secara optimal.

4) Pengaruh Persepsi Kompleksitas terhadap Kepercayaan Terhadap Sistem

Pengujian pengaruh langsung antara Persepsi Kompleksitas terhadap Kepercayaan Terhadap Sistem memperoleh nilai koefisien inner weight sebesar -0,200 dengan nilai T-statistik sebesar 3,088 dan P-value sebesar 0,002. Nilai

T-statistik > 1,96 dan P-value < 0,05 menunjukkan bahwa Persepsi Kompleksitas berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kepercayaan Terhadap Sistem. Koefisien inner weight yang bernilai negatif mengindikasikan bahwa semakin tinggi Persepsi Kompleksitas yang dirasakan responden, maka semakin rendah Kepercayaan Terhadap Sistem Coretax, begitu juga sebaliknya.

Temuan ini menunjukkan bahwa Persepsi Kompleksitas menjadi faktor yang dapat menurunkan Kepercayaan Terhadap Sistem pada wajib pajak pengguna Coretax di Denpasar. Wajib pajak yang menilai sistem Coretax rumit dan sulit dipahami cenderung memiliki keyakinan yang lebih rendah terhadap kemampuan sistem dalam mendukung proses administrasi perpajakan. Kompleksitas dalam penggunaan sistem dapat menimbulkan kebingungan, kekhawatiran terhadap kesalahan penggunaan, serta ketidakpastian dalam proses pengoperasian sistem sehingga menurunkan tingkat kepercayaan pengguna terhadap Coretax. Sebaliknya, apabila sistem dipersepsikan lebih sederhana dan mudah digunakan, maka kepercayaan wajib pajak terhadap sistem akan meningkat.

Temuan ini juga didukung oleh penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa kompleksitas sistem berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan pengguna terhadap teknologi. Penelitian oleh Nguyen & Nguyen (2023) menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan dan kualitas sistem memengaruhi keyakinan serta penerimaan pengguna terhadap teknologi yang digunakan. Sistem yang sulit dipahami cenderung menurunkan rasa aman dan kepercayaan pengguna terhadap keandalan sistem. Dalam konteks penelitian ini, persepsi kompleksitas yang tinggi menyebabkan wajib pajak merasa kurang yakin terhadap kemampuan dan keandalan sistem Coretax sehingga menurunkan Kepercayaan Terhadap Sistem.

5) Pengaruh Persepsi Kegunaan terhadap Minat Penggunaan Coretax

Pengujian pengaruh langsung antara Persepsi Kegunaan terhadap Minat Penggunaan Coretax memperoleh nilai koefisien inner weight sebesar 0,439 dengan nilai T-statistik sebesar 5,905 dan P-value sebesar 0,000. Nilai T-statistik > 1,96 dan P-value < 0,05 menunjukkan bahwa Persepsi Kegunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Penggunaan Coretax. Koefisien inner weight yang bernilai positif mengindikasikan bahwa semakin tinggi Persepsi Kegunaan yang dirasakan responden, maka semakin tinggi pula Minat Penggunaan Coretax, begitu juga sebaliknya.

Temuan ini menunjukkan bahwa Persepsi Kegunaan menjadi faktor penting dalam meningkatkan Minat Penggunaan Coretax pada wajib pajak di Denpasar. Wajib pajak yang merasa bahwa Coretax memberikan manfaat dalam membantu proses administrasi perpajakan cenderung memiliki minat yang lebih tinggi untuk menggunakan sistem tersebut. Manfaat yang dirasakan, seperti mempermudah proses pelaporan pajak, meningkatkan efisiensi waktu, serta membantu pengelolaan administrasi perpajakan secara lebih praktis, mampu mendorong keinginan pengguna untuk terus memanfaatkan Coretax dalam aktivitas perpajakan mereka. Semakin besar manfaat yang dirasakan pengguna, maka semakin tinggi pula minat penggunaan terhadap sistem Coretax.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Technology Acceptance Model yang dikemukakan oleh Davis (1989), yang menjelaskan bahwa Persepsi Kegunaan merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi niat atau minat seseorang dalam menggunakan teknologi. Pengguna akan cenderung menggunakan suatu sistem apabila sistem tersebut dianggap mampu meningkatkan kinerja dan memberikan manfaat dalam aktivitasnya. Dalam konteks penelitian ini, ketika wajib pajak merasa bahwa Coretax mampu memberikan manfaat dan meningkatkan efektivitas administrasi perpajakan, maka minat penggunaan terhadap sistem tersebut akan meningkat.

6) Pengaruh Kepercayaan Terhadap Sistem terhadap Minat Penggunaan Coretax

Pengujian pengaruh langsung antara Kepercayaan Terhadap Sistem terhadap Minat Penggunaan Coretax memperoleh nilai koefisien inner weight sebesar 0,362 dengan nilai T-statistik sebesar 5,924 dan P-value sebesar 0,000. Nilai T-statistik > 1,96 dan P-value < 0,05 menunjukkan bahwa Kepercayaan Terhadap Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Penggunaan Coretax. Koefisien inner weight yang bernilai positif mengindikasikan bahwa semakin tinggi Kepercayaan Terhadap Sistem yang dirasakan responden, maka semakin tinggi pula Minat Penggunaan Coretax, begitu juga sebaliknya.

Temuan ini menunjukkan bahwa Kepercayaan Terhadap Sistem menjadi faktor penting dalam meningkatkan Minat Penggunaan Coretax pada wajib pajak di Denpasar. Wajib pajak yang memiliki keyakinan bahwa sistem Coretax dapat digunakan dengan aman, andal, dan mampu mendukung proses administrasi perpajakan secara efektif cenderung memiliki minat yang lebih tinggi untuk menggunakan sistem tersebut. Kepercayaan terhadap sistem juga membuat pengguna merasa lebih nyaman dan yakin dalam melakukan aktivitas perpajakan melalui

Coretax sehingga mendorong penggunaan sistem secara berkelanjutan. Semakin tinggi tingkat kepercayaan pengguna terhadap sistem, maka semakin tinggi pula minat penggunaan Coretax.

Temuan ini juga didukung oleh penelitian (Salma dkk., 2024) menunjukkan bahwa kepercayaan terhadap system memiliki pengaruh signifikan terhadap minat pada penggunaan mHealth di Indonesia. Semakin tinggi tingkat kepercayaan pengguna terhadap keamanan dan reliabilitas sistem, maka semakin tinggi pula minat penggunaan teknologi tersebut. Dalam konteks penelitian ini, kepercayaan wajib pajak terhadap keamanan, keandalan, dan kemampuan Coretax dalam mendukung administrasi perpajakan mampu meningkatkan Minat Penggunaan Coretax.

7) Pengaruh Technology Readiness terhadap Minat Penggunaan Coretax melalui Persepsi Kegunaan

Hasil pengujian menunjukkan bahwa pengaruh tidak langsung memiliki koefisien sebesar 0,139 dengan nilai T-statistik sebesar 3,347 dan P-value sebesar 0,001. Nilai T-statistik > 1,96 dan P-value < 0,05 menunjukkan bahwa pengaruh tidak langsung tersebut signifikan. Koefisien yang bernilai positif mengindikasikan bahwa semakin tinggi Technology Readiness yang dimiliki wajib pajak, maka semakin tinggi Persepsi Kegunaan terhadap Coretax yang pada akhirnya meningkatkan Minat Penggunaan Coretax. Karena pengaruh langsung Technology Readiness terhadap Minat Penggunaan Coretax tidak diuji dalam model penelitian, maka Persepsi Kegunaan dikategorikan sebagai mediasi.

Temuan ini menunjukkan bahwa Persepsi Kegunaan menjadi mekanisme penting dalam menjelaskan hubungan antara Technology Readiness dan Minat Penggunaan Coretax pada wajib pajak di Denpasar. Wajib pajak yang memiliki kesiapan teknologi yang baik cenderung lebih mudah memahami manfaat penggunaan Coretax dalam membantu proses administrasi perpajakan. Persepsi terhadap manfaat tersebut kemudian mendorong munculnya minat untuk menggunakan sistem secara berkelanjutan

8) Pengaruh Tidak Langsung Technology Readiness (X1) terhadap Minat Penggunaan Coretax (Y) melalui Kepercayaan Terhadap Sistem (M2)

bahwa pengaruh tidak langsung Technology Readiness terhadap Minat Penggunaan Coretax melalui Kepercayaan Terhadap Sistem memiliki koefisien sebesar 0.166, dengan nilai T-statistik sebesar 4.273 dan P-value sebesar 0.000. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pengaruh tidak langsung yang terjadi bersifat signifikan karena memenuhi kriteria T-statistik > 1.96 dan P-value < 0.05. Koefisien yang bernilai positif mengindikasikan bahwa semakin tinggi Technology Readiness, maka Kepercayaan Terhadap Sistem juga semakin meningkat, sehingga berdampak pada meningkatnya Minat Penggunaan Coretax.

Temuan ini menunjukkan bahwa Kepercayaan Terhadap Sistem berperan sebagai variabel intervening dalam hubungan antara Technology Readiness dan Minat Penggunaan Coretax pada wajib pajak di Denpasar. Kepercayaan terhadap sistem menjadi faktor penting karena wajib pajak cenderung mempertimbangkan aspek keamanan, keandalan, dan integritas data dalam penggunaan Coretax. Ketika kesiapan teknologi pengguna meningkat, wajib pajak akan lebih yakin bahwa Coretax merupakan sistem yang aman dan dapat diandalkan untuk mendukung administrasi perpajakan. Kepercayaan tersebut kemudian mendorong meningkatnya minat wajib pajak untuk menggunakan Coretax secara berkelanjutan. Oleh karena itu, implementasi Coretax perlu didukung oleh peningkatan kesiapan teknologi pengguna serta penguatan kepercayaan terhadap sistem melalui transparansi layanan, dukungan teknis yang responsif, dan jaminan keamanan data.

9) Pengaruh Persepsi Kompleksitas terhadap Minat Penggunaan Coretax melalui Persepsi Kegunaan

Hasil pengujian menunjukkan bahwa pengaruh tidak langsung Persepsi Kompleksitas terhadap Minat Penggunaan Coretax melalui Persepsi Kegunaan memiliki koefisien sebesar -0.073, dengan nilai T-statistik sebesar 2.079 dan P-value sebesar 0.038. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pengaruh tidak langsung yang terjadi bersifat signifikan karena memenuhi kriteria T-statistik > 1.96 dan P-value < 0.05. Koefisien yang bernilai negatif mengindikasikan bahwa semakin tinggi Persepsi Kompleksitas, maka Persepsi Kegunaan akan semakin menurun, sehingga berdampak pada menurunnya Minat Penggunaan Coretax.

Temuan ini menunjukkan bahwa Persepsi Kegunaan berperan sebagai variabel intervening dalam hubungan antara Persepsi Kompleksitas dan Minat Penggunaan Coretax pada wajib pajak di Denpasar. Tingginya tingkat kompleksitas sistem menyebabkan wajib pajak cenderung menilai bahwa Coretax kurang memberikan manfaat dalam mendukung aktivitas perpajakan mereka. Kondisi tersebut kemudian menurunkan minat wajib pajak untuk menggunakan sistem secara berkelanjutan. Hasil penelitian ini menegaskan bahwa persepsi kegunaan menjadi faktor penting dalam mendorong minat penggunaan teknologi, khususnya pada sistem perpajakan digital seperti

Coretax. Oleh karena itu, otoritas pajak perlu mengurangi persepsi kompleksitas melalui penyederhanaan antarmuka sistem, penyusunan prosedur yang lebih jelas, penyediaan pelatihan penggunaan, serta dukungan teknis yang responsif agar wajib pajak dapat lebih mudah memahami manfaat dan kegunaan Coretax.

10) Pengaruh Persepsi Kompleksitas terhadap Minat Penggunaan Coretax melalui Kepercayaan Terhadap Sistem

Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung Persepsi Kompleksitas (X2) terhadap Minat Penggunaan Coretax (Y) melalui Kepercayaan Terhadap Sistem (M2) adalah diterima. Hasil pengujian menunjukkan bahwa pengaruh tidak langsung Persepsi Kompleksitas terhadap Minat Penggunaan Coretax melalui Kepercayaan Terhadap Sistem memiliki koefisien sebesar -0.073, dengan nilai T-statistik sebesar 2.520 dan P-value sebesar 0.012. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pengaruh tidak langsung yang terjadi bersifat signifikan karena memenuhi kriteria T-statistik > 1.96 dan P-value < 0.05. Koefisien yang bernilai negatif mengindikasikan bahwa semakin tinggi Persepsi Kompleksitas, maka Kepercayaan Terhadap Sistem akan semakin menurun, sehingga berdampak pada menurunnya Minat Penggunaan Coretax.

Temuan ini menunjukkan bahwa Kepercayaan Terhadap Sistem berperan sebagai variabel intervening dalam hubungan antara Persepsi Kompleksitas dan Minat Penggunaan Coretax pada wajib pajak di Denpasar. Ketika sistem dipersepsikan terlalu kompleks, wajib pajak cenderung meragukan keandalan, keamanan, dan kemudahan sistem dalam mendukung administrasi perpajakan. Penurunan tingkat kepercayaan tersebut kemudian berdampak pada menurunnya minat wajib pajak untuk menggunakan Coretax secara berkelanjutan. Hasil penelitian ini menegaskan bahwa selain aspek kegunaan, kepercayaan terhadap sistem juga menjadi faktor penting dalam mendorong adopsi teknologi perpajakan digital. Oleh karena itu, otoritas pajak perlu mengurangi persepsi kompleksitas melalui penyederhanaan antarmuka sistem, penyediaan prosedur yang lebih jelas, pelatihan penggunaan yang efektif, komunikasi yang transparan terkait keamanan data, serta dukungan teknis yang responsif. Dengan demikian, kepercayaan wajib pajak terhadap Coretax dapat meningkat dan mendorong minat penggunaan sistem secara berkelanjutan.

4. Kesimpulan

Technology Readiness berpengaruh positif dan signifikan terhadap Persepsi Kegunaan pada wajib pajak pengguna Coretax di Denpasar. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kesiapan teknologi yang dimiliki wajib pajak, maka semakin tinggi pula persepsi terhadap kegunaan sistem Coretax. Technology Readiness berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan Terhadap Sistem pada wajib pajak pengguna Coretax di Denpasar. Semakin tinggi kesiapan teknologi yang dimiliki wajib pajak, maka semakin tinggi pula kepercayaan terhadap sistem Coretax. Persepsi Kompleksitas berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Persepsi Kegunaan pada wajib pajak pengguna Coretax di Denpasar. Semakin tinggi tingkat kompleksitas yang dirasakan pengguna, maka semakin rendah persepsi terhadap kegunaan sistem Coretax. Persepsi Kompleksitas berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kepercayaan Terhadap Sistem pada wajib pajak pengguna Coretax di Denpasar. Semakin tinggi kompleksitas yang dirasakan pengguna, maka semakin rendah kepercayaan terhadap sistem Coretax. Persepsi Kegunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Penggunaan Coretax pada wajib pajak di Denpasar. Semakin tinggi persepsi pengguna terhadap manfaat sistem, maka semakin tinggi minat penggunaan Coretax. Kepercayaan Terhadap Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Penggunaan Coretax pada wajib pajak di Denpasar. Semakin tinggi tingkat kepercayaan terhadap sistem, maka semakin tinggi pula minat penggunaan Coretax. Technology Readiness berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Penggunaan Coretax melalui Persepsi Kegunaan pada wajib pajak di Denpasar. Hal ini menunjukkan bahwa kesiapan teknologi dapat meningkatkan minat penggunaan melalui meningkatnya persepsi terhadap kegunaan sistem Coretax. Technology Readiness berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Penggunaan Coretax melalui Kepercayaan Terhadap Sistem pada wajib pajak di Denpasar. Hal ini menunjukkan bahwa kesiapan teknologi dapat meningkatkan minat penggunaan melalui meningkatnya kepercayaan terhadap sistem Coretax. Persepsi Kompleksitas berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Minat Penggunaan Coretax melalui Persepsi Kegunaan pada wajib pajak di Denpasar. Semakin tinggi kompleksitas yang dirasakan pengguna, maka semakin rendah persepsi kegunaan sehingga menurunkan minat penggunaan Coretax. Persepsi Kompleksitas berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Minat Penggunaan Coretax melalui Kepercayaan Terhadap Sistem pada wajib pajak di Denpasar. Semakin tinggi kompleksitas yang dirasakan pengguna, maka semakin rendah kepercayaan terhadap sistem sehingga menurunkan minat penggunaan Coretax.

Referensi

1. Asqolani, A., & Priyono, A. P. (2025). TECHNOLOGY READINESS AND ACCEPTANCE PREDICT TAX AUDITORS' DIGITAL ADOPTION. *Riset*, 7(2), 207–226. <https://doi.org/10.37641/riset.v7i2.2684>
2. Davis, F. D. (1989). Davis1989MISQ. <https://doi.org/https://doi.org/10.2307/249008>
3. Dewa, I., Pradnyadewi, A. A., Gede, N., Diatmika, A., & Nasional, U. P. (2025). Analisis Penerimaan Coretax Administrations System Dalam Aspek Pengguna Akhir (Vol. 8, Nomor 2).
4. Direktorat Jenderal Pajak. (2025). Kanwil DJP Bali himpun Rp1,307 triliun penerimaan pajak hingga Oktober 2025. <https://www.pajak.go.id/id/siaran-pers/kanwil-djp-bali-himpun-rp1307-triliun-penerimaan-pajak-hingga-oktober-2025>
5. Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *Dalam European Business Review* (Vol. 31, Nomor 1, hlm. 2–24). Emerald Group Publishing Ltd. <https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203>
6. Hantono, H., Tjong, W., & Jony, J. (2023). Pengaruh Technology Acceptance Model Terhadap Intention To Use Dengan Kinerja Sebagai Variabel Moderasi Dalam Menggunakan Sistem Informasi Akuntansi. *Owner*, 7(2), 1815–1830. <https://doi.org/10.33395/owner.v7i2.1583>
7. IKPI. (2025). Sistem Coretax Masih Bermasalah, IKPI Bali Nusra Minta Solusi ke DJP. ikpi.or.id.
8. Kemenkeu RI. (2025). Informasi APBN 2025: Akselerasi Pertumbuhan Ekonomi yang Inklusif dan Berkelanjutan.
9. Narendra, A. P. (2022). Analisis Penerimaan Pengguna terhadap Penerapan Teknologi Informasi pada layanan Perpustakaan Digital Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM) di Perpustakaan UNIKA Widya Karya Malang. *Tik Ilmeu : Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 6(2), 169. <https://doi.org/10.29240/tik.v6i2.4438>
10. Nguyen, V. T., & Nguyen, C. T. H. (2023). The Effect of Structural Equation Modeling on Chatbot Usage: An Investigation of Dialogflow. *IJAIT (International Journal of Applied Information Technology)*, 38. <https://doi.org/10.25124/ijait.v6i01.4840>
11. Nusa Bali. (2026, Maret 12). Waspada Penipuan Aktivasi Akun Coretax, DJP Ingatkan Masyarakat. nusabali.com.
12. Pramudita, V. R., & Binekas, B. (2025). THE EFFECT OF INCOME PER CAPITA, ECONOMIC GROWTH RATE, AND TAX RATE ON TAX RATIO IN ASIA PACIFIC ECONOMIC COOPERATION (APEC) COUNTRIES IN 2016-2022.
13. Putri, N. S. O., & Widodo, U. P. W. (2025). Analisis Kesiapan Sistem Administrasi Perpajakan Digital Dalam Mengakomodasi Perubahan Tarif Ppn Tahun 2025. *Jurnal Akuntansi Bareleng*, 10, 229–238. <https://doi.org/https://doi.org/10.33884/jab.v10i1.10174>
14. Salma, S. A., Widyanti, A., Muslim, K., Wijayanto, T., Trapsilawati, F., Arini, H. M., & Wibawa, A. D. (2024). The Influence of Trust, Health Beliefs, and Technology Acceptance on The Intent to use an Mhealth in Indonesia: An Empirical Study of Users and Non-Users. *International Journal of Technology*, 15(5), 1247–1257. <https://doi.org/10.14716/ijtech.v15i5.5291>
15. Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). An easy way to help students learn, collaborate, and grow. www.wileypluslearningspace.com
16. Setiabudhi, H., Suwono, Setiawan, Y. A., & Karim, S. (2025). Analisis Data Kuantitatif dengan SmartPLS 4.
17. Sugiyono. (2023). METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF, DAN R&D (Sutopo, Ed.). Alfabeta. www.cvalfabeta.com
18. Verástegui, M. D.-G., Medina-Quintero, J.-M., & Ortiz-Rodríguez, F. (2025). Perceived Usefulness and Ease of Use of E-Government to Generate Trust and Intention to Use by Citizens. *Dalam J. Technol. Manag. Innov.* 2025 (Vol. 20, Nomor 1). <https://doi.org/https://doi.org/10.4067/S0718-27242025000100049>