BAB II

DASAR TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1 Teori TAM *(Technology Acceptance Model)*

Teknologi Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989) merupakan salah satu teori yang paling banyak digunakan untuk menjelaskan bagaimana seseorang menerima dan menggunakan suatu teknologi. model ini menyatakan bahwa penerimaan teknologi dipengaruhi oleh dua faktor utama yaitu *perceived ease of use* dan *perceived usefulness. Perceived ease of use* menggambarkan sejauh mana seseorang meyakini bahwa suatu sistem dpat digunakan dengan mudah tanpa memerlukan usaha yang besar, sedangkan *perceived usefulness* berkaitan dengan keyakinan bahwa penggunaan sistem tersebut dapat meningkatkan kinerja atau efektivitas dalam menyelesaikan pekerjaan. Kedua faktor ini akan membentuk sikap dan Keputusan pengguna dalam menggunakan teknologi, yang pada akhirnya mempengaruhi Tingkat kepuasan mereka. Dalam konteks penelitian ini, TAM digunakan untuk menjelaskan bagaimana pengguna sistem coretax menilai kemudahan dan manfaat sistem tersebut, sehingga dapat mempengaruhi kepuasan dalam penggunaannya

2.2 Perceived Usefulness

Perceived usefulness merupakan salah satu konsep utama penerimaan teknologi informasi. Konsep ini diperkenalkan dalam *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh (Davis, 1989). Davis menjelaskan bahwa *perceived*

usefulness adalah Tingkat keyakinan seseorang dalam penggunaan suatu sistem teknologi dapat meningkatkan kinerja atau produktivitas dalam perkerjaannya. *Perceived usefulness* juga menggambarkan sejauh mana individu percaya bahwa penggunaan suatu sistem dapat membantu menyelesaikan pekerjaan secara lebih efisien dan efektif. Ketika seseorang merasa suatu teknologi dapat memberikan manfaat nyata, maka individu tersebut akan lebih cenderung menerima dan menggunakan teknologi tersebut.

Dalam konteks sistem informasi menurut Aryaputri et al. (2024) mengatakan bahwa *perceived usefulness* merupakan faktor yang secara signifikan memengaruhi niat pengguna dari dalam menggunakan layanan digital berbasis teknologi. Temuan tersebut menunjukkan bahwa semakin besar manfaat yang dirasakan pengguna dari suatu sistem, semakin tinggi pula kemungkinan pengguna untuk menggunakan teknologi tersebut. Dalam konteks perpajakan, penerapan teknologi informasi bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan serta mempermudah proses administrasi bagi wajib pajak. Akbar et al, (2018) menjelaskan bahwa digitalisasi sistem perpajakan melalui sistem *Coretax* bertujuan untuk menciptakan sistem administrasi pajak yang lebih berintegrasi, efisien, dan mudah diakses oleh wajib pajak.

Untuk mengukur variabel perceived usefulness, penelitian ini menggunakan indikator yang diadaptasi dari Davis (1989) dan mencerminkan sejauh mana Sistem

Coretax memberikan manfaat bagi pengguna dalam menjalankan aktivitas perpajakan. Indikator yang digunakan meliputi:

1. Bekerja lebih cepat *(Work More Quickly)*
2. Meningkatkan kinerja pekerjaan *(Job Performance)*
3. Meningkatkan efektivitas pekerjaan *(Effectiveness)*
4. Mempermudah pekerjaan *(Makes Job Easier)*
5. Memberikan manfaat secara keseluruhan *(Useful)*

Indikator-indikator tersebut digunakan untuk menggambarkan persepsi pengguna terhadap manfaat Sistem Coretax dalam mendukung aktivitas perpajakan. Semakin tinggi tingkat persetujuan pengguna terhadap indikator-indikator tersebut, maka semakin tinggi pula perceived usefulness yang dirasakan oleh pengguna.

2.3 Perceived Ease of Use

Perceived Ease of Use atau kemudahan pengguna merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dalam evaluasi penerimaan teknologi. Menurut Davis (1989), variabel ini secara konseptual diartikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa interaksi mereka dengan suatu sistem teknologi akan membebaskannya dari usaha yang memberatkannya, baik secara fisik maupun mental. Dalam hal implementasi coretax *perceived ease of use* mencerminkan penilaian wajib pajak terhadap desain, kelancaran, dan operasional sistem tersebut. Sistem yang mudah digunakan Adalah sistem yang dirancang dengan antarmuka yang intuitif, navigasi yang jelas, dan alur instruksi yang logis sehingga mudah dipelajari. Pengguna coretax merupakan wajib pajak yang

beragam dan sangat luas dengan Tingkat literasi digital yang beragam antar generasi, faktor kemudahan ini menjadi sangat penting. Ketika sebuah sistem pelaporan pajak terasa fleksibel, tidak membingungkan, dan dapat dioperasikan tanpa memerlukan panduan teknis yang terbelit-belit, wajib pajak tidak akan merasa terbebani secara kognitif. Kemudahan operasional yang meminimalisasi stres pengisian data inilah yang secara psikologis akan mendorong rasa nyaman dan memicu kepuasan pengguna terhadap layanan digital otoritas pajak.

Untuk mengukur variabel perceived ease of use, penelitian ini menggunakan indikator yang mencerminkan tingkat kemudahan pengguna dalam berinteraksi dengan Sistem Coretax. Indikator yang digunakan meliputi:

1. Mudah dipelajari (*easy to learn*)
2. Jelas dan mudah dipahami (*clear and understandable*)
3. Fleksibel digunakan (*flexible*)
4. Mudah menjadi terampil dalam menggunakan sistem (*easy to become skillful*)
5. Mudah digunakan secara keseluruhan (*ease of use*)

Indikator-indikator tersebut digunakan untuk menggambarkan persepsi pengguna terhadap tingkat kemudahan penggunaan Sistem Coretax. Semakin tinggi tingkat persetujuan pengguna terhadap indikator-indikator tersebut, maka semakin tinggi pula perceived ease of use yang dirasakan oleh pengguna.

2.4 Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna merupakan salah satu indikator yang sering digunakan untuk menilai keberhasilan suatu sistem informasi. Kepuasan pengguna menggambarkan Tingkat perasaan senang atau puas yang dirasakan oleh pengguna setelah menggunakan suatu sistem. Kepuasan muncul ketika sistem yang digunakan mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Penelitian yang dilakukan Muslichah et al. (2023) menujukan kepuasan pengguna sistem perpajakan digital dipengaruhi oleh pengguna dari sistem tersebut. Selain itu, kemudahan pengguna sistem juga dapat mempengaruhi Tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem perpajakan.

2.5 Generasi

Generasi merupakan kelompok individu yang lahir dalam periode tertentu dan memiliki pengalaman sosial, budaya, serta perkembangan teknologi yang relatif sama. Perbedaan pengalaman tersebut dapat mempengaruhi cara individu dalam memandang dan menggunakan teknologi. Menurut Mannheim (1992), generasi merupakan kelompok individu yang memiliki pengalaman historis dan sosial yang sama sehingga membentuk pola perilaku dan pandangan hidup yang serupa. Dalam perkembangan teknologi modern, perbedaan generasi sering dikaitkan dengan kemampuan individu dalam beradaptasi dengan teknologi digital. Generasi yang lebih muda seperti generasi Z, umumnya memiliki Tingkat literasi digital yang lebih tinggi dibandingkan generasi sebelumnya. Hal ini disebabkan karena generasi tersebut tumbuh dalam lingkungan

yang telah dipengaruhi oleh perkembangan teknologi tersebut. Perbedaan karakteristik antar generasi dapat mempengaruhi cara individu dalam menerima dan menggunakan teknologi. Generasi yang lebih muda biasanya lebih mudah menerima teknologi baru, sedangkan generasi yang lebih tua mungkin membutuhkan waktu yang lebih lama untuk beradaptasi dengan teknologi tersebut.

2.6 Kerangka Teori

2.6.1 Teori TAM (Technology Acceptance Model)

Teknologi Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989) merupakan salah satu teori yang paling banyak digunakan untuk menjelaskan bagaimana seseorang menerima dan menggunakan suatu teknologi. model ini menyatakan bahwa penerimaan teknologi dipengaruhi oleh dua faktor utama yaitu *perceived ease of use* dan *perceived usefulness. Perceived ease of use* menggambarkan sejauh mana seseorang meyakini bahwa suatu sistem dpat digunakan dengan mudah tanpa memerlukan usaha yang besar, sedangkan *perceived usefulness* berkaitan dengan keyakinan bahwa penggunaan sistem tersebut dapat meningkatkan kinerja atau efektivitas dalam menyelesaikan pekerjaan. Kedua faktor ini akan membentuk sikap dan Keputusan pengguna dalam menggunakan teknologi, yang pada akhirnya mempengaruhi Tingkat kepuasan mereka. Dalam konteks penelitian ini, TAM digunakan untuk menjelaskan bagaimana pengguna sistem coretax menilai kemudahan dan manfaat sistem tersebut, sehingga dapat mempengaruhi kepuasan dalam penggunaannya.

2.6.2 *Perceived Ease of Use* terhadap Kepuasan Penggunaan Sistem Coretax

Perceived ease of use berkaitan dengan bagaimana pengguna menilai bahwa suatu sistem mudah untuk dipelajari dan digunakan. Dalam penggunaan sistem *coretax*, kemudahan menjadi hal yang sangat pening karena sistem ini digunakan dalam aktivitas perpajakan yang cukup rumit. Ketika pengguna merasa bahwa sistem *coretax* tidak rumit, mudah dipahami, dan tidak membutuhkan banyak usaha untuk dioperasikan, maka mereka akan merasa lebih nyaman dalam menggunakannya. Rasa nyaman ini pada akhirnya akan membentuk pengalaman positif selama penggunaan sistem. Semakin mudah sistem digunakan, semakin besar kemungkinan pengguna merasa puas. Dengan demikian, kemudahan penggunaan menjadi salah satu faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pengguna terhadap sistem coretax.

2.6.3 *Perceived Usefulness* terhadap Kepuasan Penggunaan Sistem Coretax

Perceived usefulness mengacu kepada sejauh mana pengguna merasa bahwa sistem yang digunakan benar-benar memberikan manfaat bagi mereka. Dalam konteks coretax, manfaat tersebut dapat berupa kemudahan dalam pelaporan pajak, penghematan waktu, serta proses administrasi yang menjadi lebih efisien. Ketika pengguna merasa bahwa sistem coretax membantu mereka menyelesaikan pekerjaan dengan lebih mudah, cepat, dan praktis, maka mereka akan menilai sistem tersebut sebagai suatu yang berguna. Penilaian ini akan berdampak langsung pada Tingkat kepuasan pengguna. Semakin besar manfaat yang dirasakan, semakin tinggi pula Tingkat kepuasan dalam menggunakan sistem coretax.

2.6.4 Generasi Memoderasi *Perceived Ease of Use* terhadap Kepuasan Penggunaan Sistem Coretax

Setiap generasi memiliki cara yang berbeda dalam berinteraksi dengan teknologi. generasi yang lebih muda umumnya sudah terbiasa dengan sistem digital sehingga lebih cepat dalam beradaptasi, sementara generasi yang lebih tua mungkin membutuhkan waktu yang lebih lama untuk memahami sistem baru. Perbedaan ini membuat peran *perceived ease of use* terhadap kepuasan pengguna tidak selalu sama pada setiap generasi. Bagi generasi yang kurang terbiasa dengan teknologi, kemudahan penggunaan menjadi faktor yang sangat penting dalam menentukan apakah mereka merasa puas atau tidak. Sebaliknya, bagi generasi yang sudah terbiasa, kemudahan mungkin bukan lagi faktor utama. Oleh karena itu, generasi dapat memperkuat atau memperlemah pengaruh *perceived ease of use* terhadap kepuasan penggunaan sistem coretax.

2.6.5 Generasi Memoderasi *Perceived Ease of Use* terhadap Kepuasan Penggunaan Sistem Coretax

Manfaat yang dirasakan dari suatu sistem dapat dipersepsikan berbeda oleh setiap generasi. Generasi muda biasanya lebih menghargai kecepatan dan efisiensi, sedangkan generasi yang lebih tua cenderung lebih memperhatikan kejelasan dan keandalan sistem. Perbedaan cara pandang ini membuat pengaruh *perceived usefulness* terhadap kepuasan penggunaan tidak selalu sama pada setiap kelompok generasi. Jika manfaat yang diberikan sistem coretax sesuai dengan kebutuhan dan ekspektasi

masing-masing generasi, maka kepuasan pengguna akan meningkat. Oleh karena itu, generasi berperan sebagai variabel moderasi yang dapat memperkuat atau memperlemah hubungan antara *perceived usefulness* dan kepuasan penggunaan sistem coretax.

2.7 Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dialakukan oleh Aryaputri et al. (2024) dalam jurnal Ease of Use, Usefullness, *Quality of Information Systems and Culture on the Behavioral intention of User of Digital Tax Education Services*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi niat perilaku pengguna dalam memanfaatkan layanan edukasi pajak digital. Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, penelitian ini menghasilkan bahwa *perceived usefulness* memiliki pengaruh yang kuat terhadap niat penggunaan, yang berarti semakin besar manfaat yang dirasakan pengguna, semakin tinggi kecenderungan mereka untuk menggunakan sistem tersebut. Selain itu, *perceived ease of use* juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap niat penggunaan maupun kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa ketika sistem dianggap mudah dipahami, tidak rumit, dan dapat dioperasikan tanpa membutuhkan usaha yang besar, maka pengguna akan merasa lebih nyaman dan cenderung memiliki pengalaman yang positif.

Penelitian terdahulu kedua dilakukan oleh Muqaffa & Bastian (2025) melalui jurnal Analisis Minat Penggunaan *Quick Response Code Indonesia Standard (QRIS)* sebagai metode transaksi keuangan menggunakan pendekatan *Technology*

Aacceptance Model (TAM) studi kasus: Generasi Y dan Z. Penelitian ini berfokus pada bagaimana generasi Y dan Z menerima dan menggunakan teknologi pembayaran digital berbasis QRIS. Dengan menggunakan model TAM, penelitian ini menguji pengaruh *perceived ease of use, perceived usefulness,* serta faktor sosial terhadap minat penggunaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan (*perceived ease of use)* menjadi faktor awal yang sangat menentukan dalam menarik minat pengguna, terutama pada generasi muda yang cenderung menginginkan teknologi yang praktis dan efisien. Selain itu, *perceived usefulness* juga terbukti memberikan pengaruh signifikan positif.

Penelitian terdahulu ketiga dilakukan oleh Saputro et al. (2025) dalam jurnal *Extending of TAM Model in E-filing Adpotion.* Penelitian ini menemukan bahwa sikap wajib pajak terhadap *e-filing* dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk risiko yang dirasakan, dukungan pemerintah, serta manfaat dan kemudahan sistem. Hasilnya menunjukkan bahwa semakin positif pengalaman pengguna terhadap sistem perpajakan digital, maka semakin besar pula keinginan mereka untuk mengadopsinya. Penelitian ini memberi dasar yang kuat bahwa penerimaan teknologi pajak dan dukungan dari pihak yang mengelolanya.

Penelitian terdahulu keempat berasal dari Mangoting et al. (2024) dalam jurnal *Exploring the Potential of Blockchain Technology in Digital Tax Administration to Enhance Tax Compliance.* Dalam penelitian ini, teknologi *blockchain* dinilai berpotensi meningkatkan kepatuhan pajak karena dianggap mampu memberikan

sistem yang lebih transparan, aman, dan mudah dipercaya. Penelitian ini juga menegaskan bahwa *perceived of usefulness* dan *perceived ease of use* tetap menjadi faktor penting dalam menentukan niat pengguna untuk memakai teknologi baru di bidang perpajakan. Dengan kata lain, sebuah sistem akan lebih mudah diterima bila pengguna merasa sistem tersebut tidak rumit sekaligus memberi manfaat nyata.

Penelitian terdahulu kelima dilakukan oleh Suryani et al. (2021) dalam jurnal Pengaruh *Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, dan Trust* Terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan pengguna dan persepsi manfaat berpengaruh signifikan dalam penelitian tersebut. Temuan ini menunjukkan bahwa pada layanan digital, pengguna cenderung lebih dulu melihat apakah sistem mudah digunakan dan benar-benar membantu mereka. Jika dua hal itu terpenuhi, maka kepuasan pengguna akan meningkat.

Tabel 2.1
Tabel Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti & Tahun	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Metode	Hasil Penelitian
1	Arya Putri et al. (2024)	*Ese of Use, Usefullness, Quality of Information Systems and Culture on the Behavioural Inetention of Users of Digital Tax Education Services*	*Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, Quality,* Behavioral Intention	Kuantitatif	*Perceived Usefulness, Quality systems,* Kepuasan berpengaruh signifikan terhadap niat penggunaan layanan pajak digital.

No.	Peneliti & Tahun	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Metode	Hasil Penelitian
2	Muqaffa & Bastian (2025)	Analisis Minat Pengguunaan QRIS dengan Pendekatan TAM pada Generasi Y dan Z	*Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use,* Faktor Sosial, Minat Pengguna	Kuantitatif	Kemudahan, Kemanfaatan, dan faktor sosial berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan, khususnya pada generasi Y dan Z.
3	Saputro et al. (2025)	*Extending TAM Model in E-filing Adoption*	Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Risiko, Dukungan pemerintah, Sikap Pengguna	Kuantitatif	Kemudahan dan kemanfaatan berpengaruh terhadap sikap dan adopsi *e-filing*, dengan dukungan eksternal memperkuat pengaruh tersebut.
4	Mangoting et al. (2024)	*Exploring Blockchain Technology in Digtal Tax Admnistration*	*Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Kepatuhan Pajak*	Kualitatif	Teknologi yang mudah dan bermanfaat meningkatkan kepercayaan serta kepatuhan pajak pengguna.
5	Suryani et al. (2021)	Pengaruh *Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness,*	*Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness,*	Kuantitatif	Kemudahan dan kemanfaatan berpengaruh signifikan

No.	Peneliti & Tahun	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Metode	Hasil Penelitian
		dan *Trust* terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek	*Trust,* Kepuasan		terhadap kepuasan, sedangkan trust tidak signifikan.
6	(Riskinanto et al., 2017)	The Moderation Effect of Age on Adopting E-Payment Technology	*Perceived Ease of Use (PEOU), Perceived Usefulness (POU), Actual System Use (ASU), Attitude Towards Using (ATU),* Usia/Generasi	Kuantitatif	Perceived ease of use berpengaruh positif signifikan terhadap actual system use, perceived usefulness berpengaruh positif signifikan terhadap actual system use, dan usia/generasi tidak mampu memoderasi hubungan antar variabel dalam konteks adopsi teknologi e-payment di Indonesia.

2.8 Pengembangan Hipotesis

2.8.1 Pengaruh *perceived Ease of Use* Terhadap Kepuasan Penggunaan Sistem Coretax

Perceived ease of use dalam kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989) menggambarkan keyakinan pengguna bahwa suatu sistem dapat digunakan dengan mudah tanpa memerlukan usaha yang besar. Konsep ini menekankan bahwa semakin sederhana dan mudah suatu sistem dipahami, maka semakin besar kemungkinan sistem tersebut diterima oleh pengguna. Dalam konteks sistem coretax, kemudahan penggunaan menjadi faktor penting karena sistem ini digunakan dalam aktivitas perpajakan yang relatif rumit dan membutuhkan ketelitian.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa *perceived ease of use* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dalam berbagai sistem berbasis teknologi. hasil penelitian Suryani et al. (2021) menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Selain itu, penelitian Wufron et al. (2025) juga menemukan bahwa *perceived ease of use* berkontribusi positif terhadap kepuasan pengguna layanan teknologi. temuan ini menunjukkan bahwa kemudahan dalam menggunakan sistem menjadi faktor penting dalam membentuk kepuasan pengguna.

Ketika pengguna merasa bahwa sistem coretax mudah dipelajari dan dioperasikan, maka mereka akan mengalami lebih sedikit hambatan dalam

penggunaannya. Hal ini akan menciptakan pengalaman yang lebih nyaman dan efisien, sehingga meningkatkan kepuasan pengguna. Sebaliknya, jika sistem sulit digunakan, maka pengguna cenderung merasa frustrasi dan tidak puas. Oleh karena itu, semakin tinggi *perceived ease of use*, maka semakin tinggi pula kepuasan pengguna dalam menggunakan coretax.

H1 : *Perceived Ease of Use* berpengaruh positif terhadap kepuasan penggunaan sistem coretax.

2.8.2 Pengaruh *Perceived Usefulness* Terhadap Kepuasan Penggunaan Sistem Coretax

Perceived usefulness merupakan salah satu faktor utama dalam *Technology Acceptance Model* (TAM) yang menjelaskan keyakinan pengguna bahwa suatu sistem mampu memberikan manfaat dan meningkatkan kinerja dalam menyelesaikan pekerjaan. Davis (1989) menyatakan bahwa ketika suatu teknologi dianggap mampu meningkatkan efektivitas dan produktivitas, maka pengguna akan lebih menerima dan memanfaatkannya. Manfaat yang dirasakan pengguna menjadi faktor penting dalam menentukan Tingkat kepuasan penggunaan.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa *perceived usefulness* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Muslichah et al. (2023) menemukan bahwa *perceived usefulness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem e-filing. Selain itu, Wufron et al. (2025) juga menyatakan bahwa *perceived usefulness* memiliki hubungan yang positif dengan kepuasan pengguna layanan

teknologi. hasil penelitian tersebut memperkuat bahwa manfaat yang dirasakan pengguna menjadi faktor utama dalam meningkatkan kepuasan penggunaan sistem.

Apabila pengguna merasa bahwa sistem coretax memberikan manfaat nyata seperti efisiensi waktu, kemudahan dalam pelaporan pajak, serta peningkatan efektivitas kerja, maka mereka akan cenderung merasa puas dalam menggunakan sistem tersebut. Sebaliknya, apabila sistem tidak memberikan manfaat yang dirasakan, maka pengguna akan kurang puas. Oleh karena itu, semakin tinggi *perceived usefulness, maka semakin tinggi pula kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem coretax.*

H2*: Perceived Usefulness* berpengaruh positif terhadap kepuasan penggunaan sistem coretax.

2.8.3 Generasi Memoderasi Pengaruh *Perceived Ease of Use* Terhadap Kepuasan Penggunaan Sistem Coretax

Perbedaan generasi merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi bagaimana individu menerima dan menggunakan teknologi. setiap generasi memiliki karakteristik, pengalaman, serta tangkap literasi digital yang berbeda. Generasi yang lebih muda umumnya lebih terbiasa dengan teknologi digital, sedangkan generasi yang lebih tua cenderung membutuhkan waktu lebih lama untuk beradaptasi. Dalam teori adopsi teknologi, faktor individu seperti pengalaman dan kemampuan teknologi dapat mempengaruhi persepsi terhadap kemudahan penggunaan.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa karakteristik individu, termasuk usia atau generasi, dapat mempengaruhi penerimaan teknologi. dalam model pengembangan TAM, seperti UTAUT, faktor demografis seperti usia sering digunakan sebagai variabel moderasi yang mempengaruhi hubungan antara variabel utama dalam penerimaan teknologi. hal ini menunjukkan bahwa pengaruh *perceived ease of use* terhadap kepuasan penggunaan tidak selalu sama pada setiap kelompok pengguna

Bagi generasi yang kurang familier dengan teknologi, kemudahan penggunaan menjadi faktor yang sangat penting dalam menentukan kepuasan, jika sistem coretax mudah digunakan, maka generasi ini akan lebih puas. Sebaliknya, bagi generasi yang sudah terbiasa dengan teknologi, kemudahan penggunaan mungkin tidak terlalu berpengaruh besar terhadap kepuasan. Oleh karena itu generasi dapat memperkuat atau memperlemah hubungan antara *perceived ease of use* dan kepuasan penggunaan sistem coretax.

H3: Generasi memoderasi pengaruh *Perceived Ease of Use* terhadap kepuasan penggunaan sistsem coretax.

2.8.4 Generasi Memoderasi Pengaruh *Perceived Usefulness* Terhadap Kepuasan Penggunaan Sistem Coretax

Perbedaan generasi juga mempengaruhi bagaimana individu menilai manfaat dari suatu teknologi. setiap generasi memiliki kebutuhan dan preferensi yang lebih berbeda dalam menggunakan suatu teknologi. generasi muda cenderung lebih focus

pada efisiensi dan kecepatan, sedangkan generasi yang lebih tua lebih menekankan pada kejelasan dan keandalan sistem. Dalam teori penerimaan teknologi, faktor individu seperti kebutuhan dan preferensi pengguna dapat mempengaruhi persepsi terhadap manfaat teknologi.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa faktor demografis seperti usia dapat mempengaruhi persepsi terhadap manfaat teknologi. usia berperan sebagai variabel moderasi yang mempengaruhi hubungan antara manfaat yang dirasakan dan perilaku penggunaan teknologi. hal ini menunjukkan bahwa pengaruh *perceived usefulness* terhadap kepuasan penggunaan dapat berbeda pada setiap kelompok generasi.

Apabila manfaat yang diberikan oleh sistem coretax sesuai dengan kebutuhan dan harapan masing-masing generasi, maka kepuasan pengguna akan meningkat. Generasi yang merasa bahwa sistem memberikan manfaat yang relevan dengan kebutuhan akan lebih puas dibandingkan dengan generasi yang tidak merasakan manfaat tersebut. Oleh karena itu, generasi dapat memperkuat atau memperlemah hubungan antara *perceived usefulness* dan kepuasan penggunaan sistem coretax.

H4: Generasi memoderasi pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap kepuasan penggunaan sistem coretax.