

Pandangan *Technology Acceptance Model* (TAM) pada Penggunaan DJP Online di DPU Bina Marga Dan Sumber Daya Air Kabupaten Jember

Uut Tiara Putri Dewi ¹, Angelia Suci Sulyani Meylina Nabila ², Abdur Rakhman Wijaya ³

¹UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

²UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

³UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

uuttiara878@gmail.com ¹, angeliasuci97@gmail.com ², abdurakhmanwijaya@uinkhas.ac.id ³

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerimaan teknologi dalam penggunaan DJP online di Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Sumber Daya Air dengan menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM). Faktor-faktor utama yang dikaji dalam penelitian ini meliputi *Perceived Ease of Use* (kemudahan penggunaan), *Perceived Usefulness* (kegunaan/kemanfaatan), *trust* (kepercayaan) dan *risk* (risiko), serta dampaknya terhadap niat dan perilaku pengguna DJP online.

Metode penelitian yang digunakan adalah survei dengan kuisioner yang disebarakan kepada pegawai dinas yang menggunakan DJP online dalam pelaporan administrasi perpajakan.

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan dan implementasi aplikasi DJP online yang lebih efektif dan efisien, serta memberikan rekomendasi bagi Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Sumber Daya Air dalam meningkatkan adopsi teknologi informasi.

Kata Kunci: *Technology Acceptance Model*, DJP Online

PENDAHULUAN

Dengan perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat, banyak hal telah berubah dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk bagaimana pemerintah menjalankan pajak. Sistem DJP Online, yang diluncurkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP), merupakan salah satu inovasi yang menanggapi perubahan ini. Pajak adalah komponen yang sangat penting dalam proses pembangunan negara. Ketika kewajiban pajak dipenuhi dengan lebih lanjut, infrastruktur dan fasilitas akan dibangun, menjadikan pajak sebagai faktor utama yang mendorong pertumbuhan nasional. Penjelasan tentang arti pajak dalam pasal 1 ayat 1 UU KUP No.28 Tahun 2007, “pajak merupakan suatu kewajiban membayar orang perseorangan atau badan hukum kepada negara, yang merupakan perbuatan paksaan menurut undang-undang, karena ganti kerugian itu tidak langsung dan akan digunakan untuk kebutuhan negara”. Sedangkan menurut Rochmat, Soemitro pada bukunya yaitu; *Dasar-Dasar Hukum Perpajakan dan Pajak Penghasilan* (1990:5), “Pajak adalah pembayaran wajib kepada kasir yang tidak membeli jasa administrasi (kegiatan kontrak), yang dapat dialihkan dan digunakan langsung untuk membayar pengeluaran umum”.

Penjelasan perpajakan sebagaimana didefinisikan oleh Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 dalam Ketentuan Umum dan Peraturan Perpajakan, khususnya dalam Pasal 1 ayat 1, menyatakan bahwa pajak merupakan retribusi wajib kepada pemerintah dari perorangan atau entitas swasta yang bersifat koersif sebagaimana diatur oleh Undang-Undang, tanpa kompensasi langsung, dan dialokasikan untuk kemajuan masyarakat melalui tujuan negara. Perpajakan mewakili kontribusi keuangan individu ke kas negara sesuai dengan undang-undang hukum (yang dapat ditegakkan) tanpa manfaat langsung yang sesuai yang terlihat jelas, dan digunakan untuk menutupi pengeluaran publik.

Pajak merupakan salah satu aspek yang sangat penting dalam sistem perekonomian suatu negara. Kepatuhan perpajakan menjadi salah satu permasalahan bagi pemerintah seperti menjalankan kewajiban sebagai wajib pajak. Dalam pandangan pemerintah pajak tidak hanya menjadi sumber pendapatan negara melainkan menjadi kunci mencapai keberhasilan pertumbuhan perekonomian. Peran penting dari adanya pajak menjadikan pemerintah mengeluarkan undang-undang guna mengatur bagaimana pelaksanaan pajak dalam masyarakat (Fai, 2023). Pajak secara umum, mewakili kontribusi keuangan yang diberikan oleh individu kepada kas publik sesuai dengan ketentuan hukum, tanpa mengharapkan kompensasi langsung. Pengenaan pajak didasarkan pada standar hukum dengan tujuan mendanai penyediaan barang dan jasa publik yang penting untuk kesejahteraan masyarakat (Corneles et al., 2021).

Pajak adalah komponen yang sangat penting dalam proses pembangunan negara. Ketika kewajiban pajak dipenuhi dengan lebih lanjut, infrastruktur dan fasilitas akan dibangun, menjadikan pajak sebagai faktor utama yang mendorong pertumbuhan nasional. Pajak memainkan peran penting dalam mengembangkan bangsa. Pajak, dari sudut pandang Hukum Pertahanan dan Hukum Umum, adalah pembayaran yang diwajibkan kepada negara oleh individu atau badan hukum yang diakui sebagai badan hukum. Pembayaran inisiatif tidak dapat dihindari dan legal. Pajak digunakan untuk memenuhi kebutuhan negara dan meningkatkan kesejahteraan publik (Azizah et al., 2024).

Kepatuhan perpajakan masih menjadi salah satu tantangan besar di Indonesia saat ini, terutama dalam sistem pemungutan pajak yang telah ditetapkan. Kepentingan dalam memastikan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan sangatlah besar guna meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak. Kepatuhan pajak yang diharapkan merujuk pada kondisi dimana wajib pajak mematuhi semua ketentuan perpajakan dengan melaporkan penghasilan mereka secara akurat dan jujur sehingga kewajiban perpajakan dan penggunaan hak perpajakan dapat terpenuhi secara keseluruhan (Harinurudin, 2009). Di Indonesia, peranan penting pajak sebagai sumber pendapatan negara terlihat dari fakta bahwa pendapatan terbesar negara berasal dari sektor pajak (Reza et al., 2023).

Direktoral Jenderal Pajak (DJP) merupakan salah satu direktorat dibawah naungan Kementerian Keuangan yang bertugas mengawasi dan memastikan kepatuhan Warga Negara sebagai Wajib Pajak terhadap kewajiban perpajakan. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) adalah salah satu pilar penting dalam perpajakan Indonesia. Sebagai lembaga yang bertanggung jawab langsung kepada Menteri Keuangan, DJP memiliki peran vital dalam mengumpulkan penerimaan negara dari sektor pajak. Struktur dan organisasi DJP dirancang untuk memastikan efisiensi dan transparansi dalam pelaksanaan tugasnya. DJP terdiri dari beberapa direktorat yang masing-masing memiliki fungsi khusus, mulai dari pengelolaan data dan informasi, pengawasan dan penegakan hukum, hingga pelayanan kepada wajib pajak.

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah memperkenalkan aplikasi atau sistem informasi baru yang dikenal sebagai DJP Online, yang bertujuan memfasilitasi wajib pajak dalam mengajukan PPh, PPN, dan SPT mereka serta masih banyak lagi yang lainnya. Direktorat pajak telah menerapkan beberapa fasilitas untuk mempermudah proses pembayaran pajak bagi wajib pajak. Berbagai pajak diberlakukan oleh negara pada pembayaran pajak, termasuk pajak penghasilan, pajak pertambahan nilai, pajak properti, cukai dan lain-lain.

DJP Online adalah platform digital yang dibuat untuk membantu wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan mereka. Platform ini memungkinkan mereka untuk membuat e-Bupot, atau Bukti Potong Elektronik, PPh 21. Direktorat Jenderal Pajak Online (DJP Online) adalah suatu pelayanan Pajak Online disediakan oleh DJP yang dapat diakses menggunakan perangkat digital salah satunya handphone dengan melalui laman (situs) atau aplikasi. Layanan DJP Online ini merupakan layanan pajak satu pintu secara elektronik dari DJP untuk Wajib Pajak. Artinya, melalui satu akses saja yaitu DJP Online wajib pajak dapat memenuhi hak dan kewajibannya secara online. Untuk dapat mengakses layanan DJP Online diperlukan perangkat keras seperti computer, laptop, tab atau handphone dan juga koneksi internet yang terhubung dengan perangkat yang kita gunakan. Akan tetapi, wajib pajak terlebih dahulu harus memiliki Electronic Filing Identification Number (E- FIN) untuk dapat mengaktifkan layanan DJP Online atau dalam pembuatan akun DJP Online dan sebelum mendapatkan EFIN, wajib pajak wajib memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) (Anisa, Amalia & Tanaya, 2024).

Layanan pembayaran pajak daring telah menjadi semakin populer dalam beberapa tahun terakhir karena semakin banyak individu dan bisnis mencari cara yang mudah efisien untuk memenuhi kewajiban pajak mereka. Layanan ini memungkinkan pembayar pajak untuk mengirimkan pembayaran mereka secara elektronik dengan aman dan mudah, menghemat waktu dan mengurangi risiko kesalahan. Selain itu, layanan pembayaran pajak dan tanda terima mereka, sehingga memudahkan untuk melacak dan mengelola pembayaran pajak mereka (Nguyen et al., 2023; Sulila et al., 2024).

Salah satu manfaat utama dari mengoptimalkan layanan pembayaran pajak online adalah potensi peningkatan efisiensi dan akurasi dalam proses pembayaran pajak. Dengan menyederhanakan proses pembayaran dan mengurangi kemungkinan kesalahan, wajib pajak dapat menghemat waktu dan menghindari kesalahan yang merugikan. Lebih jauh lagi, mengoptimalkan layanan pembayaran pajak online juga dapat membantu meningkatkan kepatuhan terhadap undang-undang dan peraturan perpajakan, memastikan bahwa wajib pajak memenuhi kewajibannya secara tepat waktu dan akurat. Secara keseluruhan, mengoptimalkan layanan pembayaran pajak online dapat menghasilkan pengalaman pembayaran pajak yang lebih lancar dan transparan bagi individu dan bisnis (Eilu et al., 2021; Subaeki et al., 2019). Namun, situasi ketika informasi sensitif wajib pajak dicuri oleh pihak-pihak yang tidak bertanggungjawab karena berhasil menembus keamanan situs pembayaran pajak bisa menjadi suatu kekurangan dari sistem ini. Hal ini dapat mengakibatkan pencurian identitas, pengajuan pajak yang curang, dan kerugian finansial bagi wajib pajak. Selain itu, jika sistem daring tidak ramah pengguna atau mengalami gangguan teknis, hal itu dapat menyebabkan keterlambatan pembayaran pajak dan potensi denda atas keterlambatan pembayaran (Aziz & Bani, 2019; Hussein et al., 2010; Irfan, 2019).

Technology Acceptance Model (TAM) atau Model Penerimaan Teknologi merupakan salah satu teori tentang penggunaan sistem teknologi informasi yang dianggap sangat berpengaruh dan umumnya digunakan untuk menjelaskan penerimaan individual terhadap penggunaan sistem teknologi informasi (Jogiyanto, 2008 dalam Saras, 2016:31). TAM adalah adaptasi dari teori tindakan beralasan (TRA) oleh Fishbein dan Ajzen (1975) dan terutama dirancang untuk memodelkan penerimaan pengguna terhadap teknologi informasi (Davis et al., 1989). Untuk melakukan analisis user experience pada penelitian ini, digunakanlah model TAM. Model TAM dikembangkan untuk menjelaskan penerimaan individual terhadap penggunaan sistem teknologi informasi dengan 5 faktor utama, yaitu Perceived usefulness (kegunaan), Perceived ease of use (kemudahan penggunaan), Attitude toward using technology (sikap), Behavioral intention to use (intensitas), dan Actual technology use (penggunaan teknologi sesungguhnya) (Jogiyanto, 2008 dalam Saras, 2016:32).

Technology Acceptance Model (TAM) adalah model yang menjelaskan bagaimana pengguna menerima dan menggunakan teknologi. Model ini dikembangkan oleh Fred Davis pada tahun 1989 dan menekankan pada dua faktor utama: persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease to use*). Persepsi kegunaan (PU) adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan teknologi tertentu akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. Misal, seorang karyawan mungkin merasa bahwa menggunakan perangkat lunak baru akan membuat pekerjaan lebih efisien. Di sisi lain, persepsi kemudahan penggunaan (PEU) adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan teknologi tertentu akan bebas dari suatu usaha. Jika teknologi tersebut mudah digunakan, maka hambatan untuk menggunakan teknologi

akan berkurang. Kedua faktor ini secara signifikan memengaruhi niat pengguna untuk menggunakan teknologi, termasuk dalam konteks pembayaran pajak online (Bouhleb & Mzoughi, 2024; Kim & Lee, 2021; Mutahar et al., 2018; Rifat et al., 2019; Saparudin et al., 2020). Ndubusi et al. (2005) mengungkapkan persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan merupakan konstruksi penting dalam TAM, yang umumnya telah dikaitkan dengan penggunaan teknologi langsung dan tidak langsung. Davis (1989) menyatakan bahwa persepsi kegunaan merupakan kepercayaan seseorang dalam menggunakan teknologi akan mampu meningkatkan kinerjanya. Menurut Horton et al. (2001) pentingnya Technology Acceptance Model sebagai alat untuk membantu menganalisis dan memahami penggunaan internet. Kim and Garrison (2009) menjelaskan bahwa variabel persepsi kegunaan berpengaruh positif dalam niat menggunakan teknologi wireless pada ponsel. Dickinger et al (2008) menyatakan variabel persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap sikap menggunakan teknologi push to talk.

Davis (1989) menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan merupakan kepercayaan seseorang dalam menggunakan suatu sistem akan terbebas dari usaha. Agarwal and Prasad (1999) berpendapat bahwa persepsi kemudahan penggunaan sangat penting dalam penerimaan teknologi informasi baru. Liu and Ma (2006) menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berdampak positif terhadap niat perilaku menggunakan suatu sistem.

Selain dua faktor tersebut, kepercayaan (*trust*) juga merupakan faktor penting dalam penerimaan teknologi. Kepercayaan terhadap penyedia layanan dan teknologi sangat penting karena dapat memengaruhi kepuasan dan niat untuk terus menggunakan layanan tersebut. Pada konteks pembayaran pajak online, seseorang yang memiliki kepercayaan tinggi terhadap penyedia layanan dan teknologi yang digunakan akan cenderung lebih puas dan memiliki niat yang lebih kuat untuk terus menggunakan layanan tersebut. Kepercayaan juga dapat mengurangi persepsi risiko yang mungkin dirasakan oleh pengguna. Dengan demikian, meningkatkan kepercayaan dapat menjadi strategi efektif untuk meningkatkan penerimaan teknologi (Almarashdeh et al., 2019; Aziz & Bani, 2019; Bouhleb & Mzoughi, 2024; Chang et al., 2005; Eilu et al., 2021; Nusantara et al., 2020).

Salah satu aspek utama dari *Technology Acceptance Model* (TAM) adalah persepsi kegunaan teknologi yang dimaksud. Dalam kasus pelayanan pembayaran pajak daring, wajib pajak harus melihat manfaat penggunaan teknologi tersebut agar termotivasi untuk mengadopsinya. Kenyamanan untuk dapat membayar pajak dari rumah atau kantor, tanpa perlu mengunjungi kantor pajak secara langsung, dapat menjadi faktor penting dalam persepsi kegunaan (Rifat et al., 2019; Sakuntala et al., 2024; Urs et al., 2023). Selain itu, kemampuan untuk melacak dan memantau pembayaran pajak secara daring dengan mudah dapat memberi wajib pajak rasa kendali dan transparansi dalam prosesnya. Meskipun persepsi kegunaan penting dalam model ini, ada faktor-faktor lain seperti kemudahan penggunaan yang dirasakan, sosial, dan faktor lainnya dapat memiliki peran penting dalam menentukan apakah seseorang memilih untuk menggunakan layanan pembayaran pajak online (Bouhleb & Mzoughi, 2024; Gui et al., 2023; Raza et al., 2017; Van et al., 2020).

Tujuan TAM adalah menjelaskan faktor penentu penerimaan teknologi berbasis informasi secara umum dan menjelaskan perilaku pemakai akhir (*end-user*) teknologi informasi dengan variasi yang cukup luas dan populasi pemakai. Suatu kunci tujuan TAM adalah untuk menyediakan basis untuk mengetahui pengaruh dari faktor eksternal pada kepercayaan internal, sikap, dan niat.

Extended TAM adalah pengembangan dari model TAM yang mencakup faktor-faktor tambahan seperti persepsi risiko (*perceived risk*) dan kepuasan (*satisfaction*). Persepsi risiko adalah faktor yang berdampak negatif terhadap niat menggunakan teknologi, termasuk pembayaran pajak online. Pengguna yang merasa bahwa menggunakan teknologi tertentu berisiko cenderung memiliki niat yang lebih rendah untuk menggunakannya. Namun, persepsi risiko ini dapat diatasi dengan meningkatkan kepercayaan pengguna dengan menyediakan informasi yang jelas dan transparan tentang keamanan dan manfaat dari layanan pembayaran pajak online (Almarashdeh et al., 2019; Aziz & Bani, 2019; Eilu et al., 2021; Hussein et al., 2010; Liu et al., 2023; Mutahar et al., 2018).

Kepuasan pengguna adalah faktor penting lainnya dalam penerimaan suatu teknologi. Kepuasan pengguna dipengaruhi oleh PEU dan kepercayaan. Pengguna yang merasa bahwa teknologi mudah digunakan dan memiliki kepercayaan tinggi terhadap teknologi tersebut cenderung lebih puas. Kepuasan sangat penting untuk penggunaan berkelanjutan teknologi. Dalam konteks pembayaran pajak, pengguna yang puas dengan layanan yang diberikan cenderung akan terus menggunakan layanan tersebut dan bahkan merekomendasikannya kepada orang lain (Aziz & Bani, 2019; Bouhleb & Mzoughi, 2024; Eilu et al., 2021; Gui et al., 2023; Liu et al., 2023; Subaeki et al., 2019). Oleh karena itu, kantor pajak perlu fokus pada peningkatan kepuasan pengguna untuk memastikan keberlanjutan penggunaan layanan tersebut.

Model TAM dirasa beberapa peneliti kurang mampu menjelaskan faktor lebih detail mengenai tingkat adopsi atau penerimaan sebuah teknologi. Fred Davis, pencipta teori TAM pertama, dan Venkatesh memperkenalkan TAM 2, perluasan dari TAM sebelumnya. Mereka menambahkan variabel seperti *Voluntariness*, *Experience*, *Result Demonstrability*, *Subjective Norm*, *Image*, dan *Job Relevance*. Teori TAM melihat pengaruh sosial terhadap penerimaan teknologi, yang harus diperhatikan. Setelah itu, banyak penelitian serupa muncul dengan menambahkan variabel eksternal, objek, dan berbagai teknik perhitungan. Gagau TAM "tidak murni" ini biasanya disebut *Extended TAM*. Model TAM tambahan menggabungkan konstruksi teoretis tambahan, termasuk pengaruh sosial (norma subyektif, kesukarelaan, dan citra) dan proses kognitif instrumental (relevansi pekerjaan, kualitas output, hasil yang dapat didemonstrasikan, dan persepsi kemudahan penggunaan) (Viswanath, 2000).

Extended TAM menggunakan delapan faktor yang mempengaruhi niat berperilaku dan perilaku penggunaan, yaitu ekspektasi kinerja, ekspektasi upaya, pengaruh sosial, kondisi yang memfasilitasi, jenis kelamin, usia, pengalaman dan kesukarelaan penggunaan (Davis, 1989; Venkatesh et al., 2003)

Terdapat enam variabel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) yaitu *Perceived ease of use*, *Perceived usefulness*, *Perceived Trust*, *Perceived Risk*, *Behavioral Intention to Use*, *Actual*

System to Use. Keenam variabel merupakan kesatuan dari *Technology Acceptance Model* (TAM) yang digunakan sebagai landasan teori di penelitian ini. Hal ini membuat peneliti untuk melakukan penelitian sehubungan dengan peristiwa yang terjadi, informasi, dan penelitian terdahulu mengenai DJP Online, maka penulis bermaksud untuk melakukan penelitian dengan judul “Pandangan *Technology Acceptance Model* (TAM) pada Penggunaan DJP Online di Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Sumber Daya Air”.



Gambar 1. Kerangka Penelitian

Definisi variabel yang digunakan sebagai berikut:

1. *Perceived Ease of Use* (Kemudahan Penggunaan)

Menurut Davis (1989) mendefinisikan bahwa *Perceived Ease of Use* merupakan suatu tindakan dimana ketika seseorang meyakini bahwa suatu sistem informasi memberikan kemudahan dan tidak memerlukan usaha yang keras dari seseorang untuk dapat menggunakannya. *Perceived ease of use* dalam teknologi diartikan sebagai suatu ukuran akan kepercayaan seseorang terhadap komputer yang mudah dipahami dan digunakan (Davis, 1993). Penjelasan tersebut didukung oleh Wibowo (2006) yang menjelaskan bahwa suatu persepsi kemudahan penggunaan teknologi diartikan sebagai suatu ukuran di mana seseorang percaya bahwa teknologi tersebut mudah dipahami dan mudah penggunaannya. Rigopoulos dan Askounis (2007), Gefen et al. (2003), serta Yahyapour (2008) menyatakan bahwa *perceived of use* juga dapat diukur melalui indikator yang jelas dan mudah dipahami.

2. *Perceived Usefulness* (Manfaat / Kegunaan)

Davis (1993) menyatakan *perceived usefulness* adalah ukuran di mana penggunaan suatu teknologi dipercaya dapat mendatangkan manfaat bagi orang yang menggunakannya. Menurut Shun Wang et al. (2003) persepsi kemanfaatan merupakan definisi dimana seseorang percaya bahwa dengan menggunakan suatu sistem tertentu maka akan dapat meningkatkan kinerja mereka. *Perceived usefulness* dapat diukur melalui beberapa indikator seperti meningkatkan kinerja, memudahkan pekerjaan, serta merasakan keseluruhan manfaat teknologi (Davis, 1993). Gefen et al. (2003) dan Yahyapour (2008) juga dipaparkan bahwa *perceived usefulness* dapat diukur dengan indikator meningkatkan produktivitas, membuat kerja lebih efektif, dan mempercepat suatu pekerjaan.

3. *Perceived Trust* (Persepsi Kepercayaan)

Dalam teori *Technology Acceptance Model* (TAM), kepercayaan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi niat seseorang dalam menggunakan teknologi. Jika seseorang sudah percaya terhadap suatu teknologi, maka mereka akan memiliki niat untuk terus menggunakan teknologi tersebut.

4. *Perceived Risk* (Persepsi Risiko)

Dalam teori *Technology Acceptance Model* (TAM), risiko yang dimaksud adalah persepsi risiko (*perceived risk*). Persepsi risiko adalah keyakinan subjektif individu tentang kemungkinan konsekuensi negatif dari suatu keputusan. Persepsi risiko merupakan faktor penting yang menentukan perilaku seseorang dalam mengadopsi teknologi. Risiko yang dirasakan pengguna dapat menjadi hambatan dalam mempertimbangkan keputusan pengguna.

5. *Behavioral Intention to Use* (Niat)

Behavioral Intention to Use atau keinginan untuk terus menggunakan teknologi, merupakan seberapa banyak dan sering seseorang dalam menggunakan teknologi tersebut. Sikap positif terhadap teknologi komputer, seperti keinginan untuk terus menggunakannya, dan mendorong orang lain untuk menggunakan teknologi tersebut, mencerminkan tingginya tingkat seseorang dalam menggunakan teknologi.

6. *Actual Use* (Perilaku)

Actual Use adalah sebuah perilaku nyata dalam mengadopsi suatu sistem. *Actual system usage* diartikan sebagai bentuk respon psikomotor eksternal yang diukur oleh seseorang dengan penggunaan nyata (Davis, 1989). *Actual system usage* dikonsepkan dalam bentuk pengukuran terhadap frekuensi dan durasi waktu penggunaan teknologi (Wibowo, 2006). Seseorang akan memiliki rasa puas dalam menggunakan sistem jika mereka yakin sistem tersebut mudah digunakan, meningkatkan produktivitas, yang tercermin dari kondisi nyata penggunaannya. Rigopoulos dan Askounis (2007) menyatakan bahwa *actual usage* diukur berdasarkan penggunaan yang berulang-ulang dan penggunaan yang lebih sering, dalam hal ini DJP Online.

METODE

Tahapan Penelitian

Berikut adalah beberapa tahapan yang dilakukan peneliti dalam mengidentifikasi masalah yang akan diteliti, maka peneliti akan melakukan pengumpulan data melalui metode sebagai berikut :

1. Pendekatan Kuantitatif
Pendekatan kuantitatif adalah metode penelitian yang menggunakan angka-angka (numerik) untuk mengumpulkan dan menganalisis data. Pendekatan ini digunakan untuk menguji hipotesis, mengidentifikasi pola, dan hubungan antar variabel.
2. Analisis situasi
Penelitian yang dilakukan pada pegawai Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Sumber Daya Air Kabupaten Jember, mencakup para pegawai dinas bidang keuangan yang menggunakan DJP Online. Sudah mulai banyak yang menggunakan DJP Online sebagai jalur untuk melakukan aktivitas pajak online seperti lapor pajak online, bayar pajak online, *e-filling*, dan masih banyak lagi . Dengan menggunakan DJP Online aktivitas perpajakan dapat dilakukan dengan lebih mudah dan cepat.
3. Penelusuran Pustaka
Penelusuran pustaka adalah kegiatan untuk menghimpun informasi yang relevan dengan topik atau masalah yang menjadi objek penelitian. Peneliti melakukan survey atau pencarian referensi melalui jurnal atau skripsi yang sudah ada di internet. Setelah mendapatkan informasi dari sumber-sumber yang tersedia maka peneliti dapat melanjutkan untuk mengidentifikasi masalah.
4. Kuesioner
Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan secara tertulis kepada responden untuk dijawabnya.
5. *Confirmatory Factor Analysis*
Confirmatory Factor Analysis adalah teknik statistik yang digunakan untuk menguji validitas dan reliabilitas indikator-indikator setiap variabel.
6. Metode Pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM)
Technology Acceptance Model (TAM) merupakan teori berperilaku yang pada umumnya digunakan untuk menjelaskan penerimaan teknologi informasi dengan dimensi-dimensi tertentu yang dapat mempengaruhi persepsi penggunaan teknologi. Disebutkan juga bahwa penerimaan pengguna terhadap sistem teknologi informasi dapat didefinisikan sebagai niat yang tampak dalam kelompok pengguna untuk menerapkan sistem informasi tersebut. *Extended Technology Acceptance Model* (TAM) adalah model yang telah dimodifikasi oleh Venkatesh dengan menambahkan variabel *trust*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Statistik Deskriptif

Variabel TAM	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Ease2Use	250	-3.36	1.36	0.0001	1.00209
Usefulness	250	-3.82	1.5	0	1.00197
Trust	250	-3.58	1.69	0	1.00197
Risk	250	-3.49	1.57	0	1.00199
Intention	250	-3.91	1.72	0.0001	1.00201
Actual Behaviour	250	-3.22	1.37	0.0001	1.0021

Dari Tabel 1 tersebut didapatkan sejumlah 250 responden yang mengisi kuisisioner. Lalu untuk variabel independen kemudahan (*ease2use*), manfaat yang didapat (*usefulness*), kepercayaan (*trust*), risiko (*risk*) menunjukkan nilai minimum kurang lebih -3 (-3,36; -3,82; -3,58; -3,49) dan maksimum mendekati 2 (1,36; 1,5; 1,69; 1,57). Variabel intervening minat menggunakan aplikasi (*intention*) memiliki nilai minimum sebesar -3,91 dan maksimum sebesar 1,72. Variabel dependen menggunakan aplikasi (*actual behaviour*) memiliki nilai minimum sebesar -3,22 dan maksimum sebesar 1,37. Nilai rata-rata semua variabel semua mendekati nol yang menunjukkan bahwa data terdistribusi secara simetris di sekitar rata-rata. Nilai standar deviasi yang hampir sama untuk semua variabel menunjukkan bahwa penyebaran data di sekitar rata-rata adalah serupa.

Tabel 1. Nilai *Outer Loadings* (Uji Validitas)

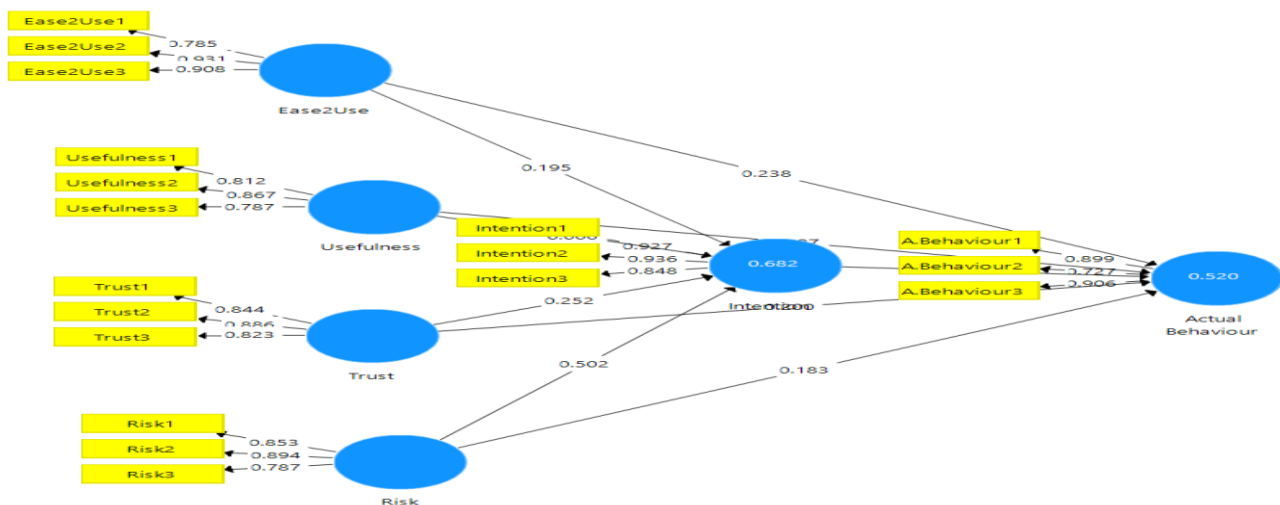
Variabel	Indikator	Outer loadings	Kesimpulan (Kriteria > 0.5 valid)
Actual Behaviour	A.Behaviour1	0.899	Valid
	A.Behaviour2	0.727	Valid
	A.Behaviour3	0.906	Valid
Ease2Use	Ease2Use1	0.785	Valid
	Ease2Use2	0.931	Valid
	Ease2Use3	0.908	Valid
Intention	Intention1	0.927	Valid
	Intention2	0.936	Valid

	Intention3	0.848	Valid
Risk	Risk1	0.853	Valid
	Risk2	0.894	Valid
	Risk3	0.787	Valid
Trust	Trust1	0.844	Valid
	Trust2	0.886	Valid
	Trust3	0.823	Valid
Usefulness	Usefulness1	0.812	Valid
	Usefulness2	0.867	Valid
	Usefulness3	0.787	Valid

Pada penelitian ini menggunakan *confirmatory factor analysis* untuk menguji validitas indikator-indikator setiap variabel. Pada Tabel 2 disajikan informasi bahwa setiap indikator yang ada pada setiap variabel di penelitian ini valid karena memiliki nilai *outer loadings* di atas 0.5. begitu pula pada Tabel 3 yang memberikan informasi setiap indikator yang ada pada setiap penelitian ini dapat dikatakan reliabel, karena memiliki nilai *composite reliability* di atas 0.5 untuk setiap indikator pada setiap variabel.

Tabel 2. Nilai *Composite Reliability* (Uji Reliabilitas)

Variabel	Composite Reliability	Kesimpulan (Kriteria > 0.5 reliabel)
Actual Behaviour	0.884	Reliabel
Ease2Use	0.908	Reliabel
Intention	0.931	Reliabel
Risk	0.883	Reliabel
Trust	0.888	Reliabel
Usefulness	0.863	Reliabel



Gambar 2. Hasil Kerangka Penelitian (Lengkap dengan Angka Validitas dan Reliabilitas)

Tabel 3. Uji Parsial Analisis Jalur

Pengaruh Langsung/Pengaruh Tidak Langsung	Path Connection	Nilai Rata-rata	Std. Deviasi	T Statistics	P Values	Kesimpulan
Pengaruh Tidak Langsung	Ease2Use -> Intention -> Actual Behaviour	0.057	0.021	2.654	0.008	Berpengaruh positif signifikan
	Risk -> Intention -> Actual Behaviour	0.141	0.052	2.824	0.005	Berpengaruh positif signifikan
	Trust -> Intention -> Actual Behaviour	0.072	0.033	2.238	0.026	Berpengaruh positif signifikan
	Usefulness -> Intention -> Actual Behaviour	0.001	0.021	0.085	0.932	Tidak berpengaruh
Pengaruh Langsung	Ease2Use -> Actual Behaviour	0.243	0.071	3.358	0.001	Berpengaruh positif signifikan
	Risk -> Actual Behaviour	0.183	0.091	2.014	0.045	Berpengaruh positif

						signifikan
	Trust -> Actual Behaviour	0.206	0.119	1.679	0.094	Tidak berpengaruh
	Usefulness -> Actual Behaviour	- 0.088	0.087	0.998	0.319	Tidak berpengaruh

Uji hipotesis pengaruh tiap variabel atau uji parsial terbagi menjadi dua. Pertama, pengaruh tidak langsung (yang melibatkan variabel intervening yaitu minat menggunakan aplikasi djp online). Dimana dapat dilihat bahwa ketika dimediasi oleh minat menggunakannya, kemudahan dalam menggunakannya, lalu kepercayaan terhadap teknologi, risiko dalam menggunakan memiliki pengaruh menjadi faktor penting dalam menggunakan teknologi DJP Online. Kedua, pengaruh langsung. Dimana ketika tidak melibatkan variabel intervening, hanya kemudahan dan risiko dalam menggunakan teknologi yang memiliki pengaruh positif signifikan. Sedangkan aspek kepercayaan dan kegunaan tidak memiliki pengaruh yang signifikan kepada menggunakan teknologi DJP Online.

Berikut hasil analisis dari tabel uji parsial analisis jalur:

1. Pengaruh Tidak Langsung

- Kemudahan pengguna (*Ease of Use*) terhadap niat dan perilaku : Hipotesis ini didukung, dan berpengaruh positif signifikan. Artinya semakin mudah penggunaan aplikasi DJP Online, semakin tinggi minat pengguna, dan semakin tinggi perilaku sebenarnya terhadap penggunaan aplikasi DJP online. Peneliti lain juga mengatakan bahwa *Perceived Ease of Use* berpengaruh positif signifikan, karena sebagian besar wajib pajak merasa aplikasi online pajak mudah untuk dipelajari (Wulan&Edy,2020).
- Risiko (*risk*) terhadap niat dan perilaku : Hipotesis ini didukung dan berpengaruh positif signifikan. Artinya semakin rendah risiko yang dirasakan pengguna dalam menggunakan teknologi DJP online, semakin tinggi minat pengguna, dan semakin tinggi perilaku sebenarnya terhadap penggunaan. Sedangkan peneliti lain mengatakan *Risk* berpengaruh negatif signifikan terhadap *Behavioral Intention to Use*, karena memiliki nilai t-statistics sebesar 0,791 yang lebih kecil dari nilai t-table (Wulan&Edy, 2020)
- Kepercayaan terhadap niat dan perilaku pengguna : Hipotesis ini didukung, dan berpengaruh positif signifikan. Artinya semakin tinggi kepercayaan pengguna terhadap teknologi DJP Online, semakin tinggi minat pengguna, dan semakin tinggi perilaku sebenarnya terhadap penggunaan. Peneliti lain juga mengatakan bahwa *Trust* berpengaruh positif signifikan terhadap *Behavioral Intention to Use*, karena apabila sudah memiliki kepercayaan terhadap aplikasi Online Pajak, para wajib pajak cenderung untuk menggunakan aplikasi tersebut dikarenakan sudah mempercayai pelayanannya (Wulan&Edy, 2020)
- Kegunaan terhadap niat dan perilaku pengguna : Hipotesis ini tidak didukung, dengan pengaruh yang tidak signifikan. Artinya, kegunaan teknologi DJP Online tidak menjadi faktor penting dalam mendorong minat dan perilaku penggunaan. Sedangkan peneliti lain mengatakan bahwa *perceived usefulness* berpengaruh positif signifikan terhadap *Behavioral Intention to Use*, karena wajib pajak merasakan manfaat dari aplikasi online pajak sehingga berniat untuk tetap menggunakan aplikasi tersebut (Wulan & Edy, 2020). Wijoyo (2008) menyatakan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh positif signifikan terhadap minat perilaku untuk menggunakan aplikasi online pajak. Serta didukung oleh penelitian yang dilakukan dewi (2009) menunjukkan bahwa *perceived usefulness* berpengaruh positif signifikan terhadap minat perilaku penggunaan aplikasi online pajak.

2. Pengaruh Langsung

- Kemudahan penggunaan (*ease of use*) terhadap perilaku pengguna : Hipotesis ini didukung, dengan pengaruh positif signifikan. Artinya, kemudahan penggunaan teknologi DJP Online secara langsung berpengaruh positif terhadap perilaku pengguna. Sedangkan penelitian lain menyatakan bahwa *Perceive ease of use* berpengaruh tidak signifikan karena DJP Online tidak mudah digunakan, istilah aplikasi perpajakan yang sulit dimengerti, ketidakjelasan kategori dan terlalu banyak pointer, dan informasi pesan perpajakan yang sulit dipahami (Ivan, Siko & Victoria, 2023).
- Risiko (*risk*) terhadap perilaku pengguna : Hipotesis ini didukung, dengan pengaruh positif signifikan. Artinya risiko yang dirasakan pengguna secara langsung berpengaruh positif terhadap perilaku penggunaan. Peneliti lain mengatakan bahwa *Risk* berpengaruh negatif signifikan terhadap *Behavioral Intention to Use* (Wulan&Edy,2020).
- Kepercayaan (*trust*) terhadap perilaku pengguna : Hipotesis ini tidak didukung, dengan pengaruh yang tidak signifikan. Artinya kepercayaan pengguna terhadap teknologi DJP Online tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap perilaku penggunaan. Peneliti lain mengatakan bahwa *Trust* berpengaruh positif signifikan terhadap *Behavioral Intention to Use* karena sudah mempercayai pelayanan dari aplikasi DJP Online tersebut (Wulan&Edy,2020).
- Kegunaan (*usefulness*) terhadap perilaku pengguna : Hipotesis ini tidak didukung, dengan pengaruh yang tidak signifikan. Artinya, kegunaan teknologi DJP Online tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap perilaku penggunaannya. Sedangkan hasil dari penelitian lain mengungkapkan bahwa *Perceived Usefulness* berpengaruh positif signifikan karena DJP online sangat membantu aktivitas kerja, efisiensi waktu, tidak merepotkan dan

tidak perlu antri, serta mempermudah pekerjaan (Ivan, Siko & Victoria, 2023). Persepsi kegunaan memiliki pengaruh positif terhadap minat perilaku penggunaan (Muh Raja & Sufa'atin, 2015).

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian terhadap penggunaan DJP Online di Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Sumber Daya Air Kabupaten Jember yakni, kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*) berpengaruh positif signifikan terhadap niat dan perilaku penggunaan DJP Online, karena semakin mudah penggunaannya, semakin tinggi minat dan perilaku pengguna. Kegunaan/Manfaat (*Perceived Usefulness*) tidak berpengaruh signifikan terhadap niat dan perilaku penggunaan DJP Online. Kepercayaan (*Perceived Trust*) berpengaruh positif signifikan terhadap niat dan perilaku penggunaan DJP Online, karena semakin tinggi kepercayaan, semakin tinggi minat dan perilaku penggunaannya. Risiko (*Perceived Risk*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat dan perilaku penggunaan DJP Online, karena semakin rendah risiko yang dirasakan, semakin tinggi minat dan perilaku penggunaan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Kami mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada dosen pendamping lapangan kami Bapak Abdur Rakhman Wijaya S.E., M.Sc, dosen pamong Ibu Erna Indriyastuti, kepala dinas Bapak Eko Ferdianto, dan seluruh pegawai di dinas pekerjaan umum bina marga dan sumber daya air, yang telah memberikan kesempatan magang buat kami serta bimbingan dan dukungan yang luar biasa selama proses penelitian artikel "Pengaruh Technology Acceptance Model (TAM) terhadap DJP Online di Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Sumber Daya Air". Terimakasih juga saya sampaikan kepada Bapak Habibi selaku pegawai di DPUBMSDA yang telah memberikan ilmu dan bimbingannya untuk kami, sehingga kami bisa mendapatkan pengetahuan serta pengalaman yang berharga ini. Dan saya juga sampaikan terimakasih kembali kepada Bapak Wijaya selaku DPL kami yang telah membantu kami untuk menyelesaikan tugas artikel ini, atas kontribusi dan partisipasinya yang sangat membantu atas keberhasilan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Handrian, Eko., & Nur, Faadhilah., (2022). Efektivitas Penerapan DJP Online Pada Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Pajak Penghasilan (PPh) Wajib Pajak Orang Pribadi DI Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan. *Jurnal Kemunting*, 3(1). 613.
- Hibur, G. N., Ronald, P. C. F., Merlyn, K., & Yohanes, R. B., (2020). The Effect of Technology Acceptance Model on Buying Interest in The Marketplace Facebook (Study on the Millenial Generation in Kupang City). *Jurnal Ekonomi & Ilmu Sosial*, 12(2), 172-175.
- Kurniawati, A. D., dkk. (2024). Kesadaran Wajib Pajak Ditinjau dari Etika Bisnis Islam pada KPP Pratama Jember. *Jurnal Pengabdian Masyarakat STIT Tanggamus*, 2(1), 1.
- Lagatari, M. R. S., & Sufa'atin., (2015) Model Pengguna pada Situs E-Kosan.Com Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM). *Majalah Ilmiah UNIKOM*, 13(2), 166-167.
- Lestari, W. T., & Edy, S., (2020). Penerapan TAM dengan Penambahan Variabel Trust dan Risk untuk Mengukur Penerimaan Aplikasi Online Pajak. *Jurnal Masyarakat Informatika*, 11(2), 59.
- Mauliyah, N. I., dkk.,(2023). Optimalisasi Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dalam Mendukung Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah Jember. *Jurnal Bisnis Manajemen JURBISMAN*, 1(1), 98.
- Nurdin, I., Siko, D. S. W., & Victoria, K. A.,(2023). Analisis Media Pelayanan Aplikasi DJP Online Terhadap Penerimaan Teknologi Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 6(3), 457-460.
- Nurlaila, A. D., Amalia, W. A., & Tanaya, A., (2024). Efektivitas Penerapan DJP Online Pada Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Pajak Penghasilan (PPh) Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kediri. *Jurnal Ilmiah Cendekia Akuntansi*, 9(4), 29-32.
- Prakasa, C. B. A., & I Gusti, A. K. S. A., (2013). Aplikasi Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Niat Menggunakan Personal Computer (PC) Tablet. *Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 2(11), 1513-1514.
- Prasetyo, B. R., Khusnul, K. J., & Abdul, W. N., (2024). The Role of Tax Volunteers in the Assistance of Annual Tax Returns and Public Relations Functions for Taxpayer Compliance. *Jurnal PEDAMAS (Pengabdian Kepada Masyarakat)*, 2(2), 468.
- Ramadhani, M. F., & Suwardi, B. H., (2019). Minat Penggunaan E-Filing Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM). *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*, 8(8), 11-13.

- Rampen, D. E. C., & Jay, I. S., (2021). Analisis Penggunaan Layanan Mobile Banking Terhadap Transaksi Pembayaran Menggunakan Metode Extended TAM. *Cogito Smart Journal*, 7(1), 87-88.
- Santi, I. H., & Bayu, E., (2021). *Technology Acceptance Model (TAM)*. Indonesia : Penerbit NEM.
- Santoso, C. B., (2024). *Buku Ajar Perpajakan*. Banyumas : CV. Sakti.
- Siregar, K. R., (2011) . Kajian Megenai Penerimaan Teknologi dan Informasi Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM). *Jurnal Trunojoyo*, 4(1), 29.
- Susanto, Edy., &Nurinayah, Jimad., (2019). Pengaruh Persepsi Penggunaan Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Penggunaan E- Filling. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Peradaban*. 107-109.
- Tangke, Natalia., (2004) Analisa Penerimaan Penerapan Teknik Audit Berbantuan Komputer (TABK) Dengan Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM) Pada Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) RI. *Jurnal Akuntansi & Keuangan*, 6(1), 11-13.
- Wida, P. A. M. W., Ni Nyoman, K. Y., & I Putu, G. S., (2016). Aplikasi Model TAM (Technology Acceptance Model) pada Perilaku Penggunaan Instagram. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 6(2).
- Zumariz, Iyaza., & Dyah Ratnawati., (2024). Analisis Efektifitas DJP Online dalam Pembuatan Bukti Potong (E- Bupot) pada PPh 21. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 6(2), 360-361.