

Penerapan TAM dengan Penambahan Variabel Trust dan Risk untuk Mengukur Penerimaan Aplikasi OnlinePajak

Wulan Tri Lestari^{*1)}, Edy Suharto^{*2)}

*Departemen Ilmu Komputer / Informatika, Universitas Diponegoro

¹⁾ wulanlestari37@gmail.com, ²⁾ edys@lecturer.undip.ac.id

Abstrak

OnlinePajak adalah sebuah aplikasi e-filing yang digunakan untuk menghitung nominal pajak, melakukan pembayaran pajak, dan melaporkan pembayaran pajak. Pengguna aplikasi OnlinePajak belum terlalu banyak. Penelitian ini dilakukan untuk mengukur penerimaan aplikasi OnlinePajak. Model yang digunakan pada penelitian ini adalah model Technology Acceptance Model (TAM) dengan penambahan variabel trust dan risk. Model tersebut diterapkan pada 150 sampel dengan menggunakan Partial Least Square (PLS) untuk menguji model konseptual. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner secara offline kepada Wajib Pajak dalam periode waktu yang berbeda. Terdapat enam variabel yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, niat untuk menggunakan, penggunaan sistem, kepercayaan, dan risiko. Hasil yang diperoleh adalah persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap niat untuk menggunakan aplikasi OnlinePajak. Variabel trust memiliki pengaruh signifikan terhadap niat untuk menggunakan aplikasi OnlinePajak. Di sisi lain, risiko tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap niat untuk menggunakan aplikasi OnlinePajak. Variabel trust memiliki nilai t-statistics yang lebih besar dari nilai t-table (1,96) yaitu 2,468 sedangkan variabel risk memiliki nilai t-statistics sebesar 0,791 sehingga hipotesis tidak diterima.

Kata kunci : *trust, risk, OnlinePajak, e-filing, TAM*

Abstract

OnlineTax is an e-filing application that is used to calculate the nominal taxes, make tax payments, and report tax payments. However in its implementation, the number of OnlineTax application users is under expectation. This study was conducted to measure the acceptance of OnlineTax application. The model used in this study was Technology Acceptance Model (TAM) with the addition of trust and risk variables. The model was applied to 150 samples by using Partial Least Square (PLS) to test the conceptual model. Data were obtained through offline distribution of questionnaires to taxpayer in a certain time periods. There were six variables in this study. These variables were as follows: perceived usefulness, perceived ease of use, behavioral intention to use, actual use, trust and risk. Results obtained from this study indicated that perceived usefulness and perceived ease of use had a significant effect on the intention to use the OnlineTax application. Meanwhile trust had significant effect on the intention to use OnlineTax application. In contrary, risk did not have any significant effect on the intention to use the application. trust variable in t-statistics is 2.468 being greater than t-table (1.96) while risk variable in t-statistics being 0.791 so the hypothesis could not be accepted.

Keywords : *trust, risk, OnlinePajak, e-filing, TAM*

1 PENDAHULUAN

Salah satu penggunaan aplikasi perangkat lunak pada bidang perpajakan yaitu adanya e-filing. E-filing merupakan suatu cara untuk penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang dilakukan secara daring dan waktu nyata melalui Internet pada website Direktorat Jenderal Pajak.

E-filing dapat dilakukan melalui aplikasi yang disediakan oleh beberapa pihak. Direktorat Jenderal Pajak telah menyediakan aplikasi e-filing yaitu DJP Online. DJP Online bukan satu-satunya saluran resmi pelaporan pajak *online*. Saat ini setidaknya ada dua aplikasi e-filing yaitu DJP Online (djponline.pajak.go.id) dan OnlinePajak (online-pajak.com).

OnlinePajak merupakan aplikasi yang digunakan untuk melakukan transaksi perpajakan. Transaksi perpajakan erat kaitannya dengan masalah keuangan yang sensitif. Oleh karena itu, terdapat dua faktor penting yang patut dipertimbangkan oleh pengguna sebelum menggunakan aplikasi OnlinePajak. Faktor tersebut yaitu *trust* dan *risk*[1]. Pengguna harus memiliki kepercayaan terhadap aplikasi sebelum melakukan transaksi perpajakan di dalamnya[2]. Setelah itu dalam penggunaannya muncul risiko misalnya apakah data pribadi tersimpan aman[3].

Penelitian lain yang pernah dilakukan terkait sistem e-filing relatif hanya menggunakan model penerimaan teknologi (TAM) tanpa adanya tambahan variabel eksternal[4]. Selain itu, topik yang dikaji

merupakan penggunaan e-filing secara umum dan belum spesifik kepada satu aplikasi tertentu[5]. Pada penelitian pendahulu, dilakukan pengukuran perilaku Wajib Pajak sebagai pengguna aplikasi OnlinePajak menggunakan model TAM dengan tambahan variabel eksternal yaitu variabel *trust* dan variabel *risk*[6]. Namun, jumlah responden hanya sepertiga dari penelitian kali ini, sehingga diperlukan penguatan hasil dalam rangka mendukung kesimpulan sebelumnya.

Penelitian yang dilakukan ini untuk menganalisis mengenai perilaku Wajib Pajak di Kota Salatiga sebagai pengguna aplikasi OnlinePajak menggunakan model penerimaan teknologi (TAM) dengan tambahan variabel eksternal yaitu variabel *trust* dan variabel *risk*. Penguatan hasil dilakukan dengan peningkatan uji validitas dan reliabilitas. Adapun tujuan penelitian ini yaitu: (1) mengetahui pengaruh TAM terhadap penggunaan aplikasi OnlinePajak, (2) mengetahui pengaruh variabel *trust* terhadap penggunaan aplikasi OnlinePajak, (3) mengetahui pengaruh variabel *risk* terhadap penggunaan aplikasi OnlinePajak.

2 TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Fidel, e-filing adalah salah satu cara penyampaian SPT yang dapat dilakukan melalui sistem daring serta waktu nyata[7]. Aplikasi OnlinePajak adalah sebuah aplikasi yang digunakan untuk menghitung nominal pajak, melakukan pembayaran pajak, serta melaporkan pembayaran yang telah dilakukan.

Model penerimaan teknologi TAM merupakan pengembangan dari *theory of reasoned action* (TRA) yang dikembangkan oleh Davis [8] dan diketahui bahwa model ini memberikan suatu prinsip untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik mengenai perilaku pengguna dalam penerimaan dan penggunaan teknologi informasi [9].

3 METODE PENELITIAN

Metode yang diterapkan dalam penelitian ini terdiri atas 10 langkah seperti pada Gambar 1. Pada tahap pertama, diajukan model hipotesis seperti pada Gambar 2, yang terdiri atas:

H1 : *Perceived Usefulness* (PU)

berpengaruh positif terhadap *Behavioral Intention to Use* (BIU),

H2 : *Perceived Ease of Use* (PEU)

berpengaruh positif terhadap *Behavioral Intention to Use*,

H3 : *Perceived Ease of Use* berpengaruh positif terhadap *Perceived Usefulness*,

H4 : *Behavioral Intention to Use*

berpengaruh positif terhadap *Actual Use* (AU),

H5 : *Trust* (T) berpengaruh positif terhadap *Behavioral Intention to Use*,

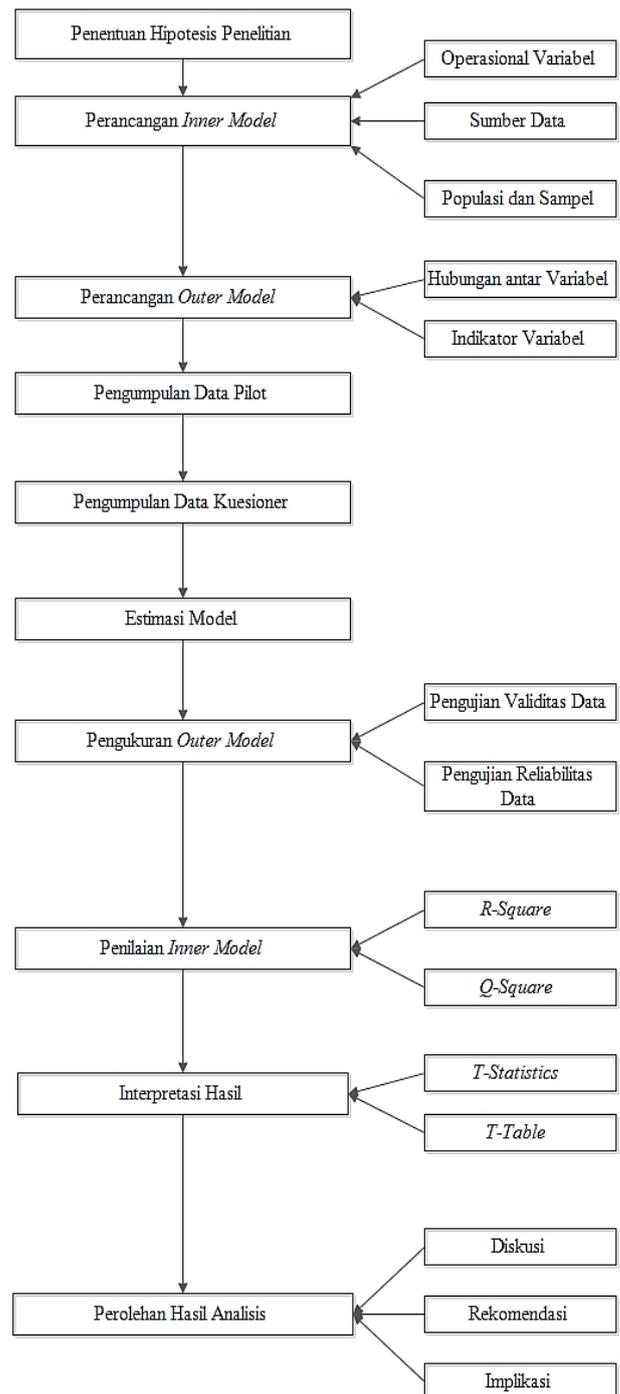
H6 : *Trust* berpengaruh positif terhadap *Perceived Usefulness*,

H7 : *Trust* berpengaruh positif terhadap *Perceived Ease of Use*,

H8 : *Risk* (R) berpengaruh negatif terhadap *Behavioral Intention to Use*, dan

H9 : *Trust* berpengaruh negatif terhadap *Risk*.

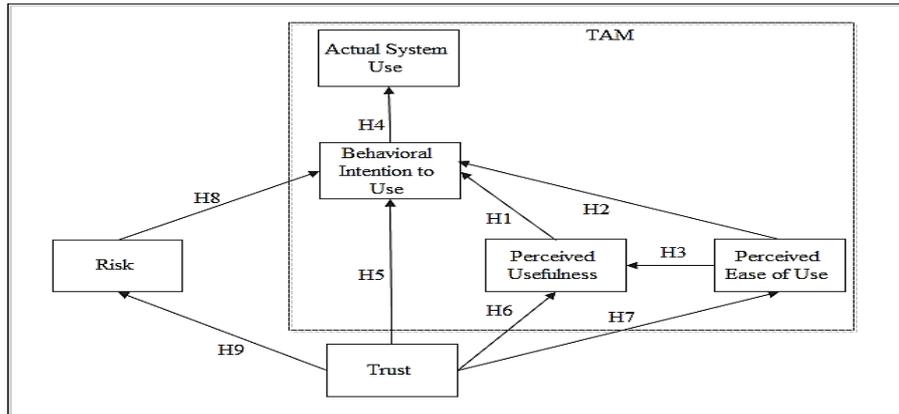
Pada tahap perancangan *inner model* ditentukan 6 variabel yang digunakan, data terdiri dari data primer dan data sekunder, dan sampel yang digunakan sebanyak 150 orang. Sedangkan pada tahap perancangan *outer model* dilakukan penentuan mengenai



Gambar 1. Metode Penelitian

bagaimana hubungan antar variabel dan apa saja indikator variabel yang digunakan.

Tahap pengumpulan data pilot dilakukan dengan percobaan penyebaran kuesioner kepada 30 responden. Tahapan ini bertujuan untuk mengetahui tingkat validitas dan reliabilitas kuesioner yang telah dibuat. Adapun pada tahap pengumpulan data kuesioner, data diperoleh dari hasil jawaban



Gambar 2. Model Hipotesis Usulan

responden. Pertanyaan yang digunakan merupakan indikator dari setiap variabel, sehingga hasil jawaban merupakan persepsi yang mewakili Wajib Pajak. Teknik pengukuran instrumen yaitu dengan skala lima *likert*, yang mana setiap pernyataan diberi lima pilihan jawaban yang berbeda.

Tahap keenam yaitu estimasi model, yang dilakukan setelah data telah terkumpul. Proses ini menghasilkan perhitungan *outer model* yaitu validasi dan reliabilitas data. Tahap pengukuran *outer model* didapatkan dari proses estimasi model. Pengukuran *outer model* terdiri dari pengujian validasi dan reliabilitas variabel. Sedangkan tahap penilaian *inner model* dilakukan dengan melihat nilai *R-Square* dan *Q-Square*.

Tahap kesembilan yaitu uji hipotesis dilakukan dengan cara membandingkan nilai *t-statistics* dengan nilai *t-table*. Jika nilai *t-statistics* lebih besar daripada *t-table* maka hipotesis diterima. Sebaliknya, jika nilai *t-statistics* lebih kecil daripada *t-table* maka hipotesis ditolak. Pada tahap terakhir, hasil analisis yang diperoleh dari penelitian ini berupa diskusi, rekomendasi, dan implikasi.

4 HASIL DAN PEMBAHASAN

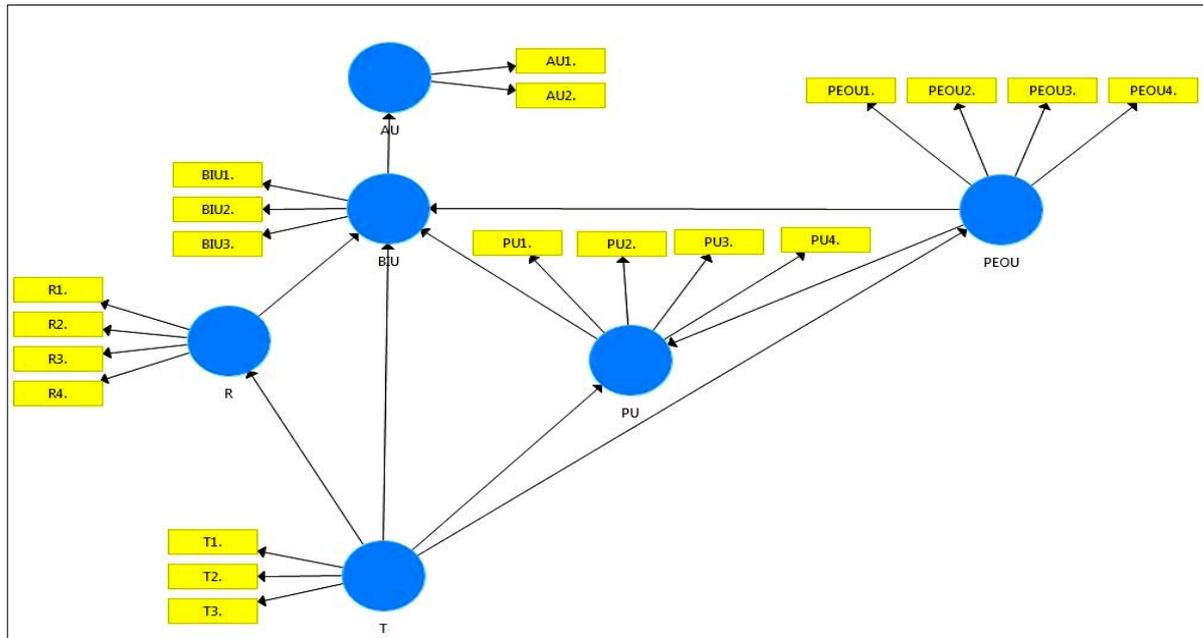
Pengolahan data pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan SmartPLS 3.2.8[10]. Langkah yang dilakukan dimulai

dari menyiapkan data yang digunakan untuk pengolahan dalam bentuk file *csv* (*comma separated value*). Setelah semua variabel laten telah dihubungkan sesuai dengan pengajuan hipotesis, langkah selanjutnya yaitu memerintahkan SmartPLS untuk melakukan perhitungan[11]. Perancangan model dalam penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 3. Simbol bulat berwarna biru menandakan *inner model*, sedangkan simbol persegi panjang berwarna kuning menandakan *outer model*.

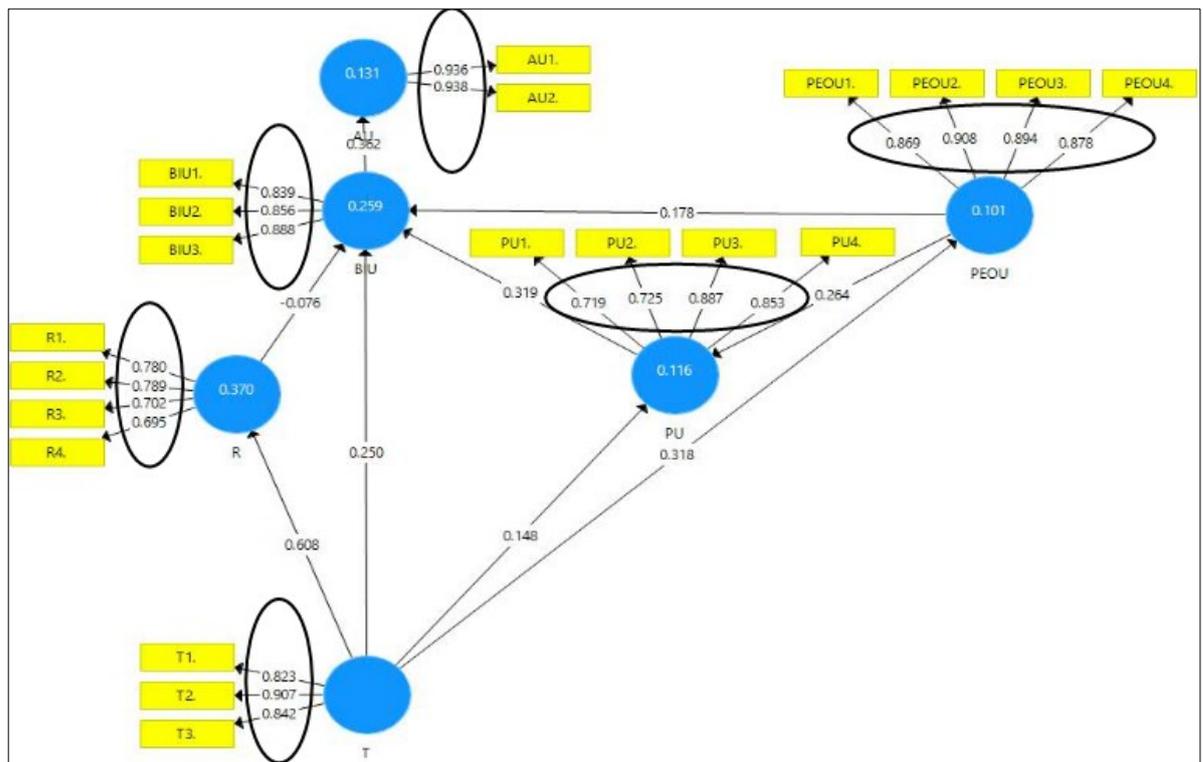
4.1 ANALISIS DATA DESKRIPTIF

Data dalam penelitian ini didapatkan melalui hasil jawaban responden terhadap pertanyaan kuesioner. Berdasarkan hasil, mayoritas responden berjenis kelamin pria, mayoritas responden berada pada rentang usia 26-35 tahun, pendidikan terakhir responden mayoritas Ahli Madya/Sarjana, dengan mayoritas pekerjaan wiraswasta, jabatan mayoritas adalah pemilik, dan mayoritas responden sudah menggunakan aplikasi OnlinePajak 1-5 kali tiap tahun.

Hasil estimasi model menggunakan *pls algorithm* dapat dilihat pada Gambar 4. Nilai yang mengarah kepada indikator merupakan nilai *outer loading* sedangkan nilai yang dihasilkan oleh variabel yang mempengaruhi variabel lain disebut *original sample*.



Gambar 3. Perancangan Model



Gambar 4. Hasil Estimasi dan Pengukuran Model

4.2 PENGUKURAN OUTER MODEL

Pengukuran *outer model* terdiri dari pengujian validasi dan reliabilitas variabel. Parameter dalam pengukuran ini yaitu *convergent validity*, *discriminant validity*, *composite reliability*, dan *cronbach's alpha*.

Uji validasi terdiri dari 2 tahap yaitu pengujian *convergent validity* dan pengujian *discriminant validity*. Parameter pengujian *convergent validity* dilihat dari nilai *outer loading* dan AVE. Nilai *outer loading* dan AVE yang baik yaitu $> 0,5$.

Tabel 1. Hasil Uji Cross Loading

	AU	BIU	PEOU	PU	R	T
PU1	0,06	0,304	0,202	0,719	0,254	0,158
PU2	0,019	0,292	0,262	0,725	0,142	0,159
PU3	0,089	0,339	0,239	0,887	0,241	0,201
PU4	0,151	0,37	0,286	0,853	0,258	0,215
PEOU1	0,068	0,308	0,869	0,383	0,205	0,258
PEOU2	0,077	0,309	0,908	0,235	0,221	0,32
PEOU3	0,079	0,304	0,894	0,256	0,237	0,293
PEOU4	0,035	0,271	0,878	0,212	0,213	0,256
T1	0,12	0,23	0,271	0,24	0,55	0,823
T2	0,244	0,343	0,295	0,143	0,501	0,907
T3	0,205	0,287	0,251	0,212	0,512	0,842
R1	0,189	0,203	0,243	0,253	0,78	0,601
R2	0,12	0,149	0,219	0,219	0,789	0,436
R3	0,122	0,08	0,154	0,145	0,702	0,335
R4	0,218	0,16	0,076	0,19	0,695	0,347
BIU1	0,203	0,839	0,319	0,38	0,182	0,211
BIU2	0,281	0,856	0,286	0,374	0,112	0,303
BIU3	0,427	0,888	0,274	0,317	0,243	0,336
AU1	0,936	0,336	0,098	0,092	0,187	0,193
AU2	0,938	0,342	0,042	0,104	0,225	0,221

Pengujian *convergent validity* yang pertama yaitu dengan melihat nilai *outer loading*. Hasil output perhitungan *outer loading* pada SmartPLS dapat dilihat pada Gambar 4, bagian yang dilingkari. Dapat diketahui bahwa hasil yang didapatkan dari pengujian *outer loading* untuk setiap indikator menunjukkan bahwa semua indikator mendapatkan nilai di atas 0,5. Selanjutnya dilakukan pengujian dengan

mengevaluasi nilai AVE untuk setiap indikator yang ada. Hasil evaluasi nilai AVE yaitu variabel PU sebesar 0,639, variabel PEOU sebesar 0,787, variabel T sebesar 0,736, variabel R sebesar 0,552, variabel BIU sebesar 0,742, dan variabel AU sebesar 0,878. Seluruh variabel dikatakan valid karena nilai AVE lebih besar dari 0,5.

Uji *discriminant validity* meliputi 2 tahap yaitu nilai *cross loading* dan perhitungan akar kuadrat AVE dengan *Latent Variable Correlations*. Nilai *cross loading* antar variabel laten dengan indikator harus lebih besar dari nilai indikator variabel laten lainnya dan akar kuadrat AVE harus lebih besar dari *Latent variable correlations*. Hasil pengujian *cross loading* secara rinci dapat dilihat pada Tabel 1. Seluruh variabel memiliki *discriminant validity* yang baik.

Pengujian *discriminant validity* yang kedua dilakukan dengan membandingkan nilai kuadrat AVE dengan *latent variable correlations* (hubungan antara indikator). Indikator dikatakan valid apabila nilai akar kuadrat AVE lebih besar dari nilai *latent variable correlations*. Hasil akar kuadrat AVE yang sudah ada kemudian dibandingkan dengan nilai *latent variable correlation*. Hasil perbandingan akar kuadrat AVE dengan *latent variable correlation* yaitu sebagai berikut, variabel PU memiliki $\sqrt{\text{AVE}}$ 0,8, variabel PEOU memiliki $\sqrt{\text{AVE}}$ 0,887, variabel T memiliki $\sqrt{\text{AVE}}$ 0,858, variabel R memiliki $\sqrt{\text{AVE}}$ 0,743, variabel BIU memiliki $\sqrt{\text{AVE}}$ 0,862, dan variabel AU memiliki $\sqrt{\text{AVE}}$ 0,937.

Berdasarkan hasil pada Tabel 2 dapat diketahui bahwa semua variabel mendapatkan nilai akar kuadrat AVE yang lebih besar dari nilai korelasi antar variabel. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa semua variabel dalam model yang sudah

Tabel 2 Perbandingan $\sqrt{\text{AVE}}$ dengan Latent Variable Correlation

	AU	BIU	PEOU	PU	R	T
AU	0,937	0	0	0	0	0
BIU	0,362	0,862	0	0	0	0
PEOU	0,074	0,338	0,887	0	0	0
PU	0,105	0,411	0,311	0,8	0	0
R	0,22	0,21	0,247	0,281	0,743	0
T	0,221	0,334	0,318	0,232	0,608	0,858

diuji telah memenuhi kriteria pengujian *discriminant validity*.

Pengujian reliabilitas data dilakukan dengan dua cara yaitu *cronbach's alpha* dan *composite reliability*. Variabel dikatakan reliabel apabila nilai *cronbach's alpha* dan *composite reliability* di atas 0,70. Hasil pengujian *cronbach's alpha* yaitu sebagai berikut, variabel PU 0,808, variabel PEOU 0,910, variabel T 0,820, variabel R 0,741, variabel BIU 0,827, dan variabel AU 0,861. Hasil pengujian reliabilitas dengan *cronbach's alpha* menunjukkan bahwa semua variabel sudah memiliki nilai di atas 0,70. Dengan kata lain dapat disimpulkan bahwa semua variabel reliabel.

Pengujian reliabilitas selanjutnya yaitu dengan melihat nilai *composite reliability*. Hasil pengujian reliabilitas dengan *composite reliability* yaitu sebagai berikut, variabel PU 0,875, variabel PEOU 0,937, variabel T 0,893, variabel R 0,831, variabel BIU 0,896, dan variabel AU 0,935. Hasil pengujian reliabilitas dengan *composite reliability* menunjukkan bahwa seluruh variabel sudah memenuhi kriteria nilai lebih besar dari 0,70. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua variabel reliabel.

4.3 PENILAIAN INNER MODEL

R-Square memiliki 3 kriteria penilaian yaitu jika nilai *R-Square* sebesar 0,67 menandakan model yang diuji baik, 0,33 menandakan model moderat, dan jika 0,19 maka model yang dievaluasi berarti lemah. Hasil pengujian *inner model* menggunakan *R-Square* yaitu sebagai berikut, variabel PU 0,116 (lemah), variabel PEOU 0,101 (lemah), variabel R 0,370 (moderat), variabel BIU 0,259 (lemah), dan variabel AU 0,131 (lemah).

Pengukuran *inner model* yang kedua dilakukan dengan melihat nilai *Q-Square*. Hasil dikatakan baik apabila nilai *Q-Square* lebih besar dari 0 yang juga berarti bahwa model memiliki nilai *predictive relevance* yang baik, dan juga sebaliknya. Hasil pengujian *inner model* menggunakan *Q-Square* yaitu sebagai berikut, variabel PU 0,067, variabel PEOU 0,073, variabel R 0,177, variabel BIU 0,172, dan variabel AU 0,105. Berdasarkan pengukuran *inner model* dengan *Q-Square* didapatkan nilai untuk variabel PU, PEOU, R, BIU, dan AU lebih besar dari 0 (nol), yang berarti bahwa setiap variabel tersebut memiliki nilai *predictive relevance* yang baik.

4.4 INTERPRETASI HASIL

Pengujian hipotesis dilakukan dengan cara membandingkan nilai *t-statistics* dengan nilai *t-table*. Pengujian hipotesis ini menggunakan *t-table two tail*. Untuk dapat menyimpulkan suatu hipotesis diterima atau ditolak digunakan tolok ukur nilai *t-table* signifikan $\alpha=5\%$ dan tingkat kepercayaan sebesar 95%. Hipotesis dapat dinyatakan diterima apabila nilai *t-statistics* yang diperoleh $>1,96$ dan sebaliknya jika nilai *t-statistics* $<1,96$ maka hipotesis dinyatakan ditolak. Nilai hasil uji *t-statistics* H1 hingga

H9 yaitu: 3,890; 2,289; 3,746; 3,680; 2,468; **1,728**; 4,428; **0,791**; 12,206. Terdapat 2 hipotesis yang tidak diterima, yaitu H6 dan H8, sedangkan hipotesis selainnya diterima.

Berikut adalah analisis dari 9 uji hipotesis yang telah dilakukan. Pada pengujian H1 yaitu PU berpengaruh positif terhadap BIU dapat diterima, yang berarti Wajib Pajak merasakan manfaat dari aplikasi OnlinePajak sehingga berniat untuk tetap menggunakan aplikasi tersebut. Pada pengujian H2 yaitu PEOU berpengaruh positif terhadap BIU dapat diterima yang berarti sebagian besar Wajib Pajak merasa aplikasi OnlinePajak mudah untuk dipelajari. Pada pengujian H3 yaitu PEOU berpengaruh positif terhadap PU diterima yang berarti pengguna merasakan manfaat dari aplikasi apabila cara pengoperasian aplikasi mudah dipahami dan dipelajari.

Pada pengujian H4 yaitu BIU berpengaruh positif terhadap AU diterima, dengan arti apabila pengguna memiliki niat yang besar untuk menggunakan suatu aplikasi maka dalam implementasinya aplikasi tersebut akan sering dipakai. Pada pengujian H5 yaitu T berpengaruh positif terhadap BIU diterima, yang berarti apabila sudah memiliki kepercayaan terhadap aplikasi OnlinePajak, para Wajib Pajak cenderung untuk menggunakan aplikasi tersebut karena sudah mempercayai pelayanannya. Pada pengujian H6 yaitu T berpengaruh positif terhadap PU tidak diterima karena memiliki nilai *t-statistics* sebesar 1,728 yang lebih kecil dari nilai *t-table*. Wajib Pajak sudah memiliki kepercayaan yang cukup tinggi terhadap aplikasi OnlinePajak, akan tetapi hal tersebut tidak diikuti dengan besarnya ekspektasi Wajib Pajak mengenai manfaat yang diperoleh dari aplikasi tersebut.

Pada pengujian H7 yaitu T berpengaruh positif terhadap PEOU

diterima, yang berarti jika pengguna sudah memiliki kepercayaan terhadap suatu aplikasi maka mereka juga merasa bahwa aplikasi tersebut mudah untuk digunakan dan dipelajari. Pada pengujian H8 yaitu R berpengaruh negatif terhadap BIU tidak diterima karena memiliki nilai *t-statistics* sebesar 0,791 yang lebih kecil dari nilai *t-table*. Meskipun terdapat risiko-risiko lain yang muncul namun para Wajib Pajak tidak terlalu mempermasalahkan hal tersebut dan tetap konsisten untuk menggunakan aplikasi OnlinePajak. Pada pengujian H9 yaitu T berpengaruh negatif terhadap R dapat diterima, yang berarti Wajib Pajak telah memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap aplikasi OnlinePajak sehingga Wajib Pajak cenderung mengesampingkan risiko yang ditimbulkan dari penggunaan aplikasi tersebut dan tetap konsisten menggunakannya.

4.5 REKOMENDASI DAN IMPLIKASI

Hasil uji hipotesis yang diterima didapatkan pada hubungan antara variabel PU terhadap BIU (H1), hubungan antara variabel PEOU terhadap BIU (H2), hubungan antara PEOU terhadap PU (H3), hubungan antara BIU terhadap AU (H4), hubungan antara T terhadap BIU (H5), hubungan antara T terhadap PEOU (H7), dan hubungan antara T terhadap R (H9). Sedangkan untuk hasil pengujian hipotesis yang tidak diterima didapatkan pada hubungan antara T terhadap PU (H6) dan hubungan antara R terhadap BIU (H8). Hipotesis tersebut tidak diterima dikarenakan hasil nilai *t-statistics* yang diperoleh lebih kecil dari 1,96.

Rekomendasi yang dapat diberikan dalam penelitian ini adalah perlu meningkatkan kepercayaan Wajib Pajak dalam menggunakan aplikasi OnlinePajak.

Kemudian untuk variabel *risk* meskipun tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan aplikasi OnlinePajak namun sebaiknya pihak *owner* aplikasi harus tetap mempertimbangkan faktor risiko ini. Selain itu rekomendasi yang dapat diberikan dari hasil hipotesis yang diterima adalah perlunya untuk tetap mempertahankan setiap faktor yang mempengaruhi penggunaan aplikasi OnlinePajak.

Berdasarkan sudut pandang teoretis, penelitian ini menghasilkan penemuan bahwa variabel *trust* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap niat untuk menggunakan aplikasi OnlinePajak sedangkan variabel *risk* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap niat menggunakan aplikasi tersebut. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam variabel TAM ditemukan bahwa PU dan PEOU memiliki pengaruh terhadap BIU.

Adapun dari sudut pandang praktis, penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi OnlinePajak memberikan beberapa manfaat bagi penggunaannya yaitu mampu membantu para Wajib Pajak dalam mencapai tujuannya menggunakan aplikasi OnlinePajak. Di sisi lain, sebagian besar Wajib Pajak merasa mudah dalam memahami cara penggunaan aplikasi OnlinePajak. Selain itu para Wajib Pajak juga tidak terlalu terpengaruh dengan faktor risiko yang ditimbulkan dari penggunaan aplikasi ini.

5 KESIMPULAN

Berdasarkan pemaparan di atas dapat disimpulkan 3 hal utama sebagai berikut: (1) Variabel TAM yang berpengaruh pada niat Wajib Pajak dalam menggunakan aplikasi OnlinePajak yaitu persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*).

(2) *Trust* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap niat penggunaan aplikasi OnlinePajak.

(3) *Risk* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap niat penggunaan aplikasi OnlinePajak.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih disampaikan kepada Kantor Pajak Kota Salatiga yang telah bersedia menjadi lokasi penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] P. A. Pavlou, "Consumer Acceptance of Electronic Commerce: Integrating Trust and Risk with the Technology Acceptance Model", *International Journal of Electronic Commerce*, Vol.7, pp.101-134, 2003.
- [2] F. Fukuyama, "Trust : The Social Virtue and The Creation of Prosperity", New York : Free Press. 1995.
- [3] M. S. Featherman, P. A. Pavlou, "Predicting E-Service Adoption : A Perceived Risk Facets Perspective", *Eighth Americas Conference on Information Systems*, pp.1034-1046, 2002.
- [4] P. N. Soneka and J. Phiri, "A Model for Improving E-Tax Systems Adoption in Rural Zambia Based on the TAM Model", *Open Journal of Business and Management*. Vol.7, pp. 908-918, 2019.
- [5] B. Mustapha and S. Normala, "Service Quality: The Mediating Effect of Perceived Ease of Use of the Online Tax System", *Procedia-Social and Behavioral Sciences.*, pp.172: 2-9, 2015.
- [6] W. T. Lestari, E. Suharto, P. W. Wirawan and K. Kurniawan, "Trust and Risk for Measuring OnlineTax Application Acceptance," 2019 3rd International Conference on Informatics and Computational Sciences (ICICoS), Semarang, Indonesia, pp.1-6, 2019. doi: 10.1109/ICICoS48119.2019.8982473.
- [7] Fidel, "Cara Mudah dan Praktis Memahami Masalah-Masalah Perpajakan", Murai Kencana, Jakarta, 2010.
- [8] F.D. Davis, "A Technology of Acceptance Model for Empirically testing new-end user

information system: Theory and Result”, Massachusetts Institute of Technology, 1986.

- [9] F. D. Davis, “Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use and User Acceptance of Information Technology”, *MIS Quarterly*, Vol.13 (3), pp.319-340, 1989.

- [10] J. F. Hair, G. T. Hult, C. M. Ringle, & M. Sarstedt, “A Primer on Partial least Squares Structural”. Los Angeles : SAGE Publications, 2017.

- [11] I. Ghozali, “Structural Equation Modeling Metode Alternatif dengan Partial Least Squares (PLS)”, Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2014.