

Determinan Minat Keprilakuan Pengguna E-Samsat di Kota Denpasar dengan Pendekatan UTAUT

Ni Luh Feby Millennia Yustina¹
Zaki Baridwan²

^{1,2}Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya, Indonesia

*Correspondences: febymillennia@gmail.com

ABSTRAK

E-samsat merupakan salah satu implementasi e-government yang ditujukan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan kewajiban perpajakan khususnya pembayaran pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis determinan minat penggunaan sistem e-samsat pada wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Denpasar dengan pendekatan teori UTAUT. Dua faktor personal yakni efikasi diri dalam menggunakan sistem web dan persepsi kontrol keamanan juga ditambahkan sebagai konstruk yang berpengaruh terhadap niat penggunaan sistem e-samsat. Sebanyak 400 responden berhasil dikumpulkan menggunakan metoda survei kuesioner dengan teknik purposive sampling. Analisis data menggunakan metode regresi linear dengan aplikasi SPSS versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel ekspektasi usaha, ekspektasi kinerja, efikasi diri dalam menggunakan sistem web dan persepsi kontrol keamanan berpengaruh positif terhadap niat penggunaan e-samsat. Namun pengaruh sosial tidak ditemukan sebagai konstruk yang berpengaruh terhadap niat penggunaan e-samsat.

Kata Kunci: E-Government; E-Samsat; UTAUT; Niat Menggunakan Sistem

Determinants of Behavioral Interests of E-Samsat Users in Denpasar City with the UTAUT Approach

ABSTRACT

E-Samsat is one of the implementations of e-government which is intended to provide convenience for the public in carrying out tax obligations, especially paying motor vehicle taxes. This study aims to examine and analyze the determinants of interest in using the e-samsat system for motor vehicle taxpayers in Denpasar City using the UTAUT theory approach. Two personal factors, namely self-efficacy in using the web system and perceptions of security control, are also added as constructs that influence the intention to use the e-samsat system. A total of 400 respondents were collected using a questionnaire survey method with purposive sampling technique. Data analysis used the linear regression method with the SPSS version 25 application. The results showed that the variable effort expectations, performance expectations, self-efficacy in using the web system and perceptions of security control had a positive effect on the intention to use e-samsat. However, social influence was not found as a construct that had an effect on the intention to use e-samsat.

Keywords: E-Government; E-Samsat; UTAUT; Intention to Use System

Artikel dapat diakses : <https://ojs.unud.ac.id/index.php/Akuntansi/index>



e-ISSN 2302-8556

Vol. 33 No. 3
Denpasar, 26 Maret 2023
Hal. 815-829

DOI:
10.24843/EJA.2023.v33.i03.p17

PENGUTIPAN:

Yustina, N. L. F. M., &
Baridwan, Z. (2023).
Determinan Minat Keprilakuan
Pengguna E-Samsat di Kota
Denpasar dengan Pendekatan
UTAUT. *E-Jurnal Akuntansi*,
33(3), 815-829

RIWAYAT ARTIKEL:

Artikel Masuk:
16 Desember 2022
Artikel Diterima:
22 Maret 2023

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi terjadi begitu pesat dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat. Teknologi informasi modern telah membuat kemajuan dalam cara pemerintahan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selama beberapa dekade terakhir, pemerintah diberbagai negara berusaha untuk menerapkan *e-Government* yang tentunya bertujuan untuk mencapai layanan yang efisien dan efektif sehingga meningkatkan kualitas layanan publik. Di Indonesia, implementasi *e-Government* untuk menggali potensi daerah melalui pajak daerah dilakukan dengan mengeluarkan layanan e-Samsat sejak tahun 2017. E-samsat merupakan jaringan layanan elektronik berupa aplikasi yang dapat diunduh pada *smartphone* untuk melakukan pembayaran dan pengesahan tahunan secara online Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ), dan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) Pengesahan STNK. Penggunaan e-Samsat dapat mempermudah wajib pajak karena wajib pajak tidak perlu datang ke kantor samsat untuk melakukan pembayaran PKB. Wajib pajak dapat melakukan pembayaran pajak kapan saja sehingga dapat terhindar dari denda pajak. Dibandingkan dengan melakukan pembayaran pajak kendaraan secara manual, wajib pajak harus datang untuk melakukan pembayaran pajak dan pada waktu jam operasional kantor samsat saja. E-samsat sebagai *e-government* yang terbilang baru perlu diteliti untuk melihat implementasinya di lapangan selama sistem ini telah diluncurkan.

Bali menjadi salah satu Provinsi yang telah mengimplementasikan e-Samsat untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Menurut Badan Pusat Statistik Provinsi Bali (2020), Kota Denpasar merupakan daerah dengan jumlah kendaraan terbanyak di Provinsi Bali yakni mencapai 1,4 juta unit. Kesuksesan dalam implementasi e-Samsat Bali akan berpengaruh jika masyarakat Kota Denpasar sebagai penyumbang wajib pajak kendaraan bermotor terbanyak telah mengadopsi e-Samsat. Dalam implementasi e-samsat, masih banyak wajib pajak yang enggan untuk menggunakan e-Samsat Bali dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Pada penelitian oleh Saragih & Septamia (2019) yang melakukan wawancara dengan Kepala Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali, menyatakan bahwa angka pengguna e-Samsat Bali hanya mencapai 27.000 dan ini masih belum signifikan dibanding dengan total wajib pajak di Bali yang jumlahnya kurang lebih sebanyak 3.000.000 orang. Hal ini menunjukkan bahwa hanya 0,9% wajib pajak yang menggunakan e-Samsat Bali. Pengujian mengenai e-samsat dilakukan untuk melihat penerimaan pengguna ketika sistem baru ini telah diluncurkan, sehingga dapat menjadi gambaran sejauh mana keberhasilan sistem baru ini telah diterima oleh wajib pajak dan juga pegawai samsat selaku pengguna yang seharusnya mendapatkan banyak kemudahan dari implementasi sistem e-samsat ini.

Banyak model analisis yang diadopsi untuk menganalisis perilaku pengguna serta mengukur tingkat kesuksesan implementasi suatu Teknologi Informasi (TI). Salah satu model penerimaan sistem yang unggul adalah model UTAUT oleh Venkatesh et. al (2003). UTAUT memiliki keunggulan karena teori ini diintegrasikan dari delapan model terkemuka mengenai perilaku individu dalam penerimaan teknologi. Delapan model tersebut adalah *theory of reasoned action*

(TRA) (Ajzen & Fishbein, 1980), *technology acceptance model* (TAM) (Davis, 1989), *motivational model* (MM) (Igarria *et al.*, 1996), *theory of planned behaviour* (TPB) (Ajzen, 1985), *combined TAM and TPB, model of PC utilization* (MPTU) (Thompson *et al.*, 1991), *Extension of Technology Acceptance Model* (TAM2) (Venkatesh dan Davis, 2000), *Diffusion of Innovation Model* (DOI) (Rogers, 2003).

Penelitian menggunakan model UTAUT untuk menganalisis penerimaan pengguna terhadap sistem teknologi informasi telah banyak dilakukan sebelumnya. Chung *et al.* (2015) meneliti mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi seorang pegawai negeri di Taiwan untuk menggunakan *e-government learning* yang menemukan bahwa variabel ekspektasi kinerja, faktor penghalang dan faktor kebijakan berpengaruh pada niat pegawai negeri untuk menggunakan *e-government learning*. Z Hakim & Putra (2019) meneliti mengenai intensitas wajib pajak dalam penggunaan E-Filing di wilayah kota Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang dan Bekasi menggunakan model UTAUT, menemukan bahwa ekspektasi kinerja dan kondisi yang memfasilitasi berpengaruh positif terhadap niat berperilaku sedangkan ekspektasi usaha dan faktor sosial berpengaruh negatif terhadap niat berperilaku. Zubaidah *et al.* (2021), meneliti perilaku wajib pajak menggunakan e-Samsat di Kota Pekanbaru menggunakan model lanjutan UTAUT menemukan bahwa kondisi yang memfasilitasi, sikap dan kepercayaan pada teknologi berpengaruh terhadap niat menggunakan teknologi e-Samsat. Namun, variabel ekspektasi usaha, faktor sosial dan kepercayaan pada pemerintah tidak berpengaruh terhadap niat dalam menggunakan e-Samsat. Sehubungan dengan hasil yang tidak konsisten pada beberapa penelitian, maka konstruk yang digunakan pada model UTAUT layak untuk dianalisis kembali mengenai penerimaan pengguna terhadap sebuah sistem.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh konstruk ekspektasi usaha, ekspektasi kinerja, pengaruh sosial, efikasi diri dalam menggunakan web, dan persepsi kontrol keamanan terhadap niat untuk menggunakan sistem e-samsat. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi sebagai bahan referensi dan aplikasi dari teori *The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) dalam menganalisis faktor keprilaku pada niat wajib pajak dalam menggunakan e-Samsat. Peneliti berharap hasil penelitian ini juga dapat bermanfaat bagi masyarakat khususnya wajib pajak kendaraan bermotor mengenai penggunaan e-Samsat sebagai media pembayaran pajak kendaraan bermotor yang memberikan efisiensi dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Selain itu, diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan untuk pengembangan *e-Government* lainnya dalam bidang perpajakan.

The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology merupakan model untuk menganalisis penerimaan individu terhadap suatu teknologi yang dikembangkan oleh Venkatesh *et al.* tahun 2003. Terdapat empat tujuan utama dibuatnya model ini yakni: (1) meninjau literatur penerimaan pengguna dengan menggabungkan 8 model penerimaan yang menonjol, (2) secara empiris membandingkan delapan model dan ekstensi mereka, (3) merumuskan model terpadu yang mengintegrasikan elemen dari delapan model, (4) secara empiris memvalidasi model terpadu menjadi model baru (Venkatesh *et al.*, 2003). Venkatesh *et al.* (2003) menciptakan model yang disintesis ini untuk menyajikan

gambaran yang lebih lengkap tentang proses penerimaan dari model penerimaan individu sebelumnya. Model UTAUT terdiri dari empat faktor utama, yakni: ekspektasi kinerja (*performance expectancy*), ekspektasi usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), dan kondisi fasilitas (*facilitating conditions*).

Penelitian ini merujuk pada model UTAUT yang diintegrasikan dengan faktor personal oleh Carter *et al.* (2011) yang mengintegrasikan model UTAUT dengan menambahkan faktor personal. Menurut Carter *et al.* (2011) faktor personal digunakan untuk memperluas pemahaman penyelenggara sistem mengenai keadaan pengguna seperti sejauh mana kemampuan pengguna dan kepercayaan pengguna akan keamanan suatu sistem. Faktor personal yang digunakan pada penelitian tersebut yakni efikasi diri dalam menggunakan web (*web self-efficacy*), kepercayaan dari perantara independen (*trust of independent intermediary*) dan persepsi kontrol keamanan (*perceived security control*). Penelitian oleh Carter *et al.* (2011) menemukan bahwa konstruk teoritis dari model UTAUT sangat cocok dalam menjelaskan niat untuk menggunakan layanan e-government. Mereka menemukan bahwa faktor pribadi (*web self-efficacy* dan *perceived security control*) bersamaan dengan faktor UTAUT memiliki dampak signifikan pada niat wajib pajak dalam menggunakan e-filing di Amerika.

Venkatesh *et al.* (2003) mendefinisikan ekspektasi usaha sebagai tingkat kemudahan yang terkait dengan penggunaan sistem. Ketika pengguna menginterpretasikan suatu sistem itu memenuhi aspek yang mudah digunakan, maka pengguna akan tertarik untuk menggunakan sistem tersebut. Berdasarkan penelitian oleh Carter *et al.* (2011) yang menganalisis niat penggunaan teknologi e-filing menemukan bahwa konstruk ini berpengaruh terhadap niat penggunaan wajib pajak dalam melakukan pelaporan SPT melalui e-filing. Penelitian oleh Zubaidah *et al.* (2021) yang meneliti perilaku penggunaan e-Samsat menemukan bahwa konstruk ini berpengaruh terhadap niat wajib pajak untuk menggunakan e-Samsat dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Penelitian lain oleh Mansoori *et al.* (2018), Khazaei (2020) juga menemukan bahwa konstruk ekspektasi usaha berpengaruh positif terhadap *behavioral intention*.

H₁: Ekspektasi usaha berpengaruh positif terhadap niat wajib pajak dalam menggunakan e-Samsat.

Ekspektasi Kinerja didefinisikan sebagai sejauh mana teknologi menguntungkan pengguna saat melakukan aktivitas tertentu berkaitan dengan penggunaan sistem (Venkatesh *et al.*, 2003). Penelitian oleh Carter *et al.* (2011) menemukan bahwa konstruk ekspektasi kinerja berpengaruh terhadap niat menggunakan sistem e-filing. Penelitian oleh Bhuasiri *et al.* (2016) yang meneliti mengenai penerimaan *e-government service* yakni Tax-filing di Thailand menemukan bahwa ekspektasi kinerja berpengaruh pada niat penggunaan sistem tax filing. Penelitian lain oleh Chung *et al.* (2015), Khan *et al.* (2017), Mansoori *et al.* (2018), Z Hakim & Putra (2019), Saragih & Septamia (2019), Al-Saedi *et al.* (2020), Khazaei (2020), menemukan bahwa konstruk ekspektasi kinerja berpengaruh positif terhadap *behavioral intention*.

H₂: Ekspektasi kinerja berpengaruh positif terhadap niat wajib pajak dalam menggunakan e-Samsat.

Venkatesh *et al.* (2003) mendefinisikan pengaruh sosial sebagai tingkat seseorang memandang penting terhadap keyakinan orang lain bahwa ia harus

menggunakan sistem baru. Aspek sosial ini berpengaruh langsung terhadap minat individu dalam menggunakan teknologi. Pengaruh sosial ini mempengaruhi minat individu dalam menggunakan suatu teknologi akibat dari dorongan lingkungan sosial mereka. Penelitian oleh Carter *et al.* (2011) menemukan bahwa konstruk pengaruh sosial berpengaruh terhadap niat menggunakan sistem e-filing. Penelitian oleh Bhuasiri *et al.* (2016) mengenai penerimaan sistem tax-filing sebagai *e-government services* menemukan bahwa konstruk pengaruh sosial berpengaruh terhadap niat penggunaan sistem *tax-filing (intention to use)*. Penelitian oleh Soodan & Rana (2020) menemukan bahwa konstruk pengaruh sosial berpengaruh positif terhadap *intention to use e-wallet*. Penelitian oleh Saragih & Septamia (2019), Khazaei (2020), Al-Saedi *et al.* (2020) menemukan bahwa konstruk pengaruh sosial berpengaruh terhadap *behavioral intention* sistem.

H₃: Pengaruh sosial berpengaruh positif terhadap niat wajib pajak dalam menggunakan e-Samsat.

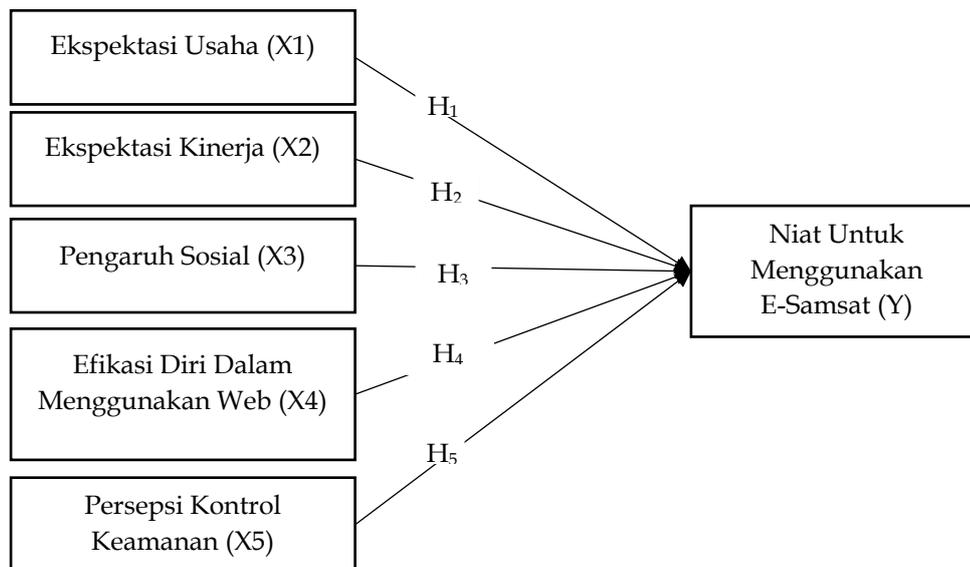
Bandura (1977), mendefinisikan *Self-efficacy* merupakan keyakinan terhadap kemampuan seseorang dalam mengatur dan menggunakan suatu sistem. Carter *et al.* (2011), mendefinisikan *self-efficacy* sebagai kemampuan diri seorang untuk mengatur dan melaksanakan program yang diperlukan untuk menghasilkan pencapaian yang diberikan. Dalam hal ini, pengguna memiliki keterampilan yang diperlukan dalam menggunakan suatu sistem. Sehingga, ketika seseorang memiliki kepercayaan diri dengan kemampuan mereka untuk mencari informasi dan menyelesaikan suatu pekerjaan melalui sistem teknologi tertentu maka akan memunculkan minat dalam diri untuk menggunakan sistem sesuai kebutuhannya. Seseorang dengan yang memiliki *self-efficacy* tinggi akan memiliki niat untuk melakukan segala sesuatu. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Carter *et al.* (2011) menemukan bahwa *web self-efficacy* berpengaruh terhadap *intention to use* sistem e-filing. Hsu & Chiu (2004) dalam penelitiannya mengenai penerimaan e-service menemukan bahwa konstruk *web self-efficacy* juga berpengaruh terhadap *intention to use* sistem e-service. Zarei *et al.* (2019) juga menemukan bahwa konstruk *web self-efficacy* berpengaruh terhadap *intention to use Electronic Information Services*. Penelitian lain oleh Al-Saedi *et al.* (2020) menemukan bahwa efikasi diri berpengaruh positif terhadap niat penggunaan sistem M-Payment. Almaiah *et al.* (2020) juga menemukan bahwa efikasi diri berpengaruh terhadap niat adopsi *mobile government*. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, peneliti merumuskan hipotesis keempat sebagai berikut

H₄: Efikasi diri dalam menggunakan web berpengaruh positif terhadap niat wajib pajak dalam menggunakan e-Samsat.

Persepsi kontrol keamanan merupakan keyakinan pengguna bahwa penyedia e-service akan menerapkan keamanan yang ketat untuk menjaga sistem. Selain itu juga berkaitan dengan menjaga keamanan data dari pengguna sistem. Persepsi ini dipengaruhi oleh pemahaman pengguna tentang mekanisme keamanan yang ada. Keandalan keamanan sistem serta adanya kebijakan keamanan terhadap sistem menggambarkan penyedia layanan e-service melakukan upaya untuk mengurangi risiko terkait layanan yang diberikan (Carter *et al.*, 2011). Penelitian terdahulu oleh Carter *et al.* (2011) menemukan bahwa persepsi kontrol keamanan (*perceived security control*) berpengaruh terhadap niat penggunaan e-filing. Zarei *et al.*, (2019) yang meneliti niat penggunaan *Electronic*

Information Services oleh mahasiswa menemukan bahwa kontrol keamanan berpengaruh terhadap niat penggunaan sistem. Almaiah *et al.* (2020) menemukan bahwa keamanan yang dirasakan berpengaruh terhadap niat mengadopsi *mobile government*. Soodan & Rana (2020) menemukan keamanan yang dirasakan berpengaruh terhadap niat penggunaan e-wallet. Khan *et al.* (2017), Khazaei (2020), juga menemukan bahwa keamanan yang dirasakan berpengaruh terhadap *behavioral intention*.

H₅: Persepsi Kontrol Keamanan berpengaruh positif terhadap niat wajib pajak dalam menggunakan e-Samsat.



Gambar 1. Model Penelitian

Sumber: Data Penelitian, 2021

METODE PENELITIAN

Populasi penelitian ini wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar pada SAMSAT Denpasar dan telah menggunakan sistem e-Samsat. Jumlah wajib pajak aktif yang terdaftar di Kota Denpasar tahun 2021 yakni sebanyak 639.741 wajib pajak. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan purposive sampling. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel kepada pihak yang memenuhi kriteria penulis karena dianggap dapat memberikan informasi yang diinginkan Sekaran & Bougie (2017). Teknik penentuan ukuran sampel pada penelitian ini menggunakan rumus Slovin. Berdasarkan perhitungan sampel dengan menggunakan rumus Slovin, didapatkan hasil 399,75. Sehingga untuk memudahkan perhitungan selanjutnya, maka angka tersebut dibulatkan keatas menjadi 400. Maka dari itu, jumlah sampel minimal pada penelitian ini yang digunakan berjumlah 400 responden.

Pengumpulan data dilakukan dengan metoda survei menggunakan kuesioner. Peneliti membuat daftar pernyataan kuesioner secara *online* melalui *google form* dan menyebarkan kuesioner melalui media sosial seperti Whatsapp, Telegram, Line, dan Instagram. Penulis menggunakan *google form* yang berguna

untuk penyebaran kuesioner dengan cepat dan luas melalui tautan yang akan disebar. Proses penyebaran kuesioner *online* dilakukan dengan membuat poster yang berisi link *google form* serta syarat responden yang dibutuhkan dalam penelitian. Selain itu, peneliti juga membuat kuesioner *offline* dalam bentuk fisik yakni kertas dan menyebarkan kuesioner di Kantor Samsat Denpasar.

Penelitian ini menggunakan pengolahan data dengan metode kuantitatif. Alat analisis yang digunakan oleh peneliti adalah analisis regresi linear berganda dengan menggunakan alat pengolahan data SPSS (Statistical Product and Service Solutions) versi 25. Sebelum dilakukan pengujian regresi, terlebih dahulu dilakukan uji kuesioner, setelah data kuesioner dinyatakan valid dan reliabel, dilakukan uji asumsi klasik terlebih dahulu sebelum dilakukan uji regresi linear berganda.

$$Y = \alpha + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + \beta_4X_4 + \beta_5X_5 + e.....(1)$$

Ket:

- Y = Niat Menggunakan E-samsat
- X₁ = Ekspektasi Usaha
- X₂ = Ekspektasi Kinerja
- X₃ = Pengaruh Sosial
- X₄ = Efikasi Diri Dalam Menggunakan Web
- X₅ = Persepsi Kontrol Keamanan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Table 1. Hasil Uji Statistik Deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean
Ekspektasi Usaha	400	8,00	16,00	13,545
Ekspektasi Kinerja	400	8,00	16,00	14,090
Pengaruh Sosial	400	7,00	16,00	13,667
Efikasi Diri Dalam Menggunakan Web	400	8,00	16,00	13,607
Persepsi Kontrol Keamanan	400	6,00	12,00	10,250
Niat Menggunakan Sistem	400	6,00	12,00	10,630
Valid N (listwise)	400			

Sumber: Data Penelitian, 2022

Berdasarkan hasil uji statistik deskriptif, keenam variabel memiliki jumlah data sebanyak 400. Variabel ekspekasi usaha, ekspektasi kinerja dan efikasi diri dalam menggunakan web memiliki nilai minimum 8.00. Variabel persepsi kontrol keamanan dan niat menggunakan sistem e-samsat memiliki nilai minimum 6.00 sedangkan variabel pengaruh sosial memiliki nilai 7.00. Variabel ekspektasi usaha, ekspektasi kinerja, pengaruh sosial, efikasi diri dalam menggunakan web memiliki nilai maximum 16.00 dengan nilai mean masing-masing variabel yakni sebesar 13.5450, 14.0900, 13.6675, 13.6075, 10.2500 dan 10.6300. Sedangkan untuk variabel persepsi kontrol keamanan dan niat menggunakan sistem memiliki nilai minimum 12.00 dan mean masing-masing variabel yakni sebesar 10.2500 dan 10.6300.

Table 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		400
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0.0000000
	Std. Deviation	0.60342874
Most Extreme Differences	Absolute	0.044
	Positive	0.041
	Negatif	-0.044
Test Statistic		0.044
Asymp. Sig. (2-tailed)		0.066 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber: Data Penelitian, 2022

Berdasarkan hasil Uji Glejser pada tabel diatas menunjukkan bahwa nilai signifikansi dengan variabel dependen dapat dilihat berdasar tabel bahwa tingkat signifikansi variabel 0,162 (ekspektasi usaha); 0,94 (ekspektasi kinerja); 0,113 (pengaruh sosial); 0,652 (efikasi diri dalam menggunakan web) dan 0,13 (persepsi kontrol keamanan) yang berarti nilai masing-masing variabel berada diatas 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan model regresi penelitian terbebas dari heteroskedastisitas.

Table 3. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,879 ^a	0,772	0,769	0,607
a. Predictors: (Constant), Persepsi Kontrol Keamanan, Ekspektasi Usaha, Pengaruh Sosial, Efikasi Diri Dalam Menggunakan Web, Ekspektasi Kinerja				
b. Dependent Variable: Niat Menggunakan Sistem				

Sumber: Data Penelitian, 2022

Berdasarkan hasil tabel di atas, nilai adjusted R² adalah sebesar 0.769. Nilai ini menunjukkan bahwa variabel dependen yaitu niat menggunakan sistem e-samsat dijelaskan sebesar 76.9% oleh variabel independen yaitu ekspektasi usaha, ekspektasi kinerja, pengaruh sosial, efikasi diri dalam menggunakan web dan persepsi kontrol keamanan, sedangkan sisanya sebesar 23.1% dijelaskan oleh variabel lain diluar model analisis pada penelitian ini.

Table 4. Hasil Uji F

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	491,954	5	98,391	266,824	0,000 ^b
Residual	145,286	394	0,369		
Total	637,240	399			
a. Dependent Variable: Niat Menggunakan Sistem					
b. Predictors: (Constant), Persepsi Kontrol Keamanan, Ekspektasi Usaha, Pengaruh Sosial, Efikasi Diri Dalam Menggunakan Web, Ekspektasi Kinerja					

Sumber: Data Penelitian, 2022

Berdasarkan hasil pada tabel di atas, hasil uji statistik F menunjukkan nilai probabilitas atau signifikansi 0,000. Nilai 0,000 tersebut lebih kecil dari nilai signifikansi 0,05. Dengan demikian model regresi yang digunakan dalam

penelitian ini adalah signifikan. Pada nilai F hitung sebesar 266.824 dan untuk nilai F tabel adalah 2.2367 artinya F hitung > F tabel maka H0 ditolak. Berarti ada pengaruh pada variabel ekspektasi usaha, ekspektasi kinerja, pengaruh sosial, efikasi diri dalam menggunakan web dan persepsi kontrol keamanan terhadap niat menggunakan sistem e-samsat. Hasil tersebut memberikan kesimpulan bahwa model regresi yang diajukan dalam penelitian ini dapat diterima. Selain itu, secara simultan variabel independen ekspektasi usaha, ekspektasi kinerja, pengaruh sosial, efikasi diri dalam menggunakan web dan persepsi kontrol keamanan secara simultan berpengaruh terhadap niat menggunakan sistem e-samsat.

Table 5. Hasil Uji T

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1					
(Constant)	0,160	0,294		0,545	0,586
Ekspektasi Usaha	0,126	0,024	0,180	5,258	0,000
Ekspektasi Kinerja	0,294	0,026	0,395	11,151	0,000
Pengaruh Sosial	0,011	0,017	0,018	0,621	0,535
Efikasi Diri Dalam Menggunakan Web	0,170	0,022	0,253	7,700	0,000
Persepsi Kontrol Keamanan	0,212	0,032	0,213	6,566	0,000

a. *Dependent Variable: Niat Menggunakan Sistem*

Sumber: Data Penelitian, 2022

Berdasarkan hasil pengujian uji statistik t, diperoleh hasil perhitungan secara keseluruhan pengaruh variabel X terhadap variabel Y. Empat variabel independen dalam penelitian ini ditemukan berpengaruh terhadap variabel dependen. Nilai sig hasil uji t variabel ekspektasi usaha, ekspektasi kinerja, efikasi diri dalam menggunakan web dan persepsi kontrol keamanan lebih kecil dari 0.05 dan nilai beta keempat variabel ini positif sehingga keempat variabel ini berpengaruh positif terhadap niat menggunakan e-samsat. Variabel pengaruh sosial memiliki nilai sig yang lebih besar dari 0.05 sehingga variabel ini tidak berpengaruh terhadap niat menggunakan e-samsat.

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + e \dots \dots \dots (2)$$

$$Y = 0,160 + 0,180 X_1 + 0,395 X_2 + 0,018 X_3 + 0,253 X_4 + 0,213 X_5 + e$$

Nilai konstanta (α) sebesar 0,160 yang menunjukkan bahwa apabila nilai variabel ekspektasi usaha (X_1), ekspektasi kinerja (X_2), pengaruh sosial (X_3), efikasi diri dalam menggunakan web (X_4), dan persepsi kontrol keamanan (X_5) dianggap konstan pada nilai nol (tetap atau tidak ada perubahan), wajib pajak tetap memiliki niat untuk menggunakan sistem sebesar 0,160.

Nilai koefisien ekspektasi usaha (X_1) yaitu 0,180 memiliki arti bahwa jika ekspektasi usaha (X_1) mengalami kenaikan satu satuan persepsi sehingga niat wajib pajak menggunakan sistem e-samsat mengalami kenaikan sebesar 0,180 satuan persepsi, dengan asumsi variabel independen lainnya konstan.

Nilai koefisien ekspektasi kinerja (X_2) yaitu sebesar 0,395 yang berarti bahwa, apabila ekspektasi kinerja (X_2) meningkat sebesar satu satuan maka niat

wajib pajak menggunakan sistem e-samsat akan meningkat sebesar 0,395 satuan persepsi dengan mengasumsikan variabel bebas lainnya konstan atau tetap.

Nilai koefisien pengaruh sosial (X3) sebesar 0,018 memiliki arti bahwa jika pengaruh sosial (X3) meningkat sebanyak satu satuan persepsi maka niat wajib pajak menggunakan sistem e-samsat akan meningkat sebanyak 0,018 satuan persepsi, dengan mengasumsikan variabel bebas yang lain tetap.

Nilai koefisien efikasi diri dalam menggunakan web (X4) sebesar 0,253 memiliki arti bahwa jika efikasi diri dalam menggunakan web (X4) meningkat sebanyak satu satuan persepsi maka niat wajib pajak menggunakan sistem e-samsat akan meningkat sebanyak 0,253 satuan persepsi, dengan mengasumsikan variabel bebas yang lain tetap.

Nilai koefisien efikasi diri dalam menggunakan web (X4) sebesar 0,253 memiliki arti bahwa jika efikasi diri dalam menggunakan web (X4) meningkat sebanyak satu satuan persepsi maka niat wajib pajak menggunakan sistem e-samsat akan meningkat sebanyak 0,253 satuan persepsi, dengan mengasumsikan variabel bebas yang lain tetap.

Nilai koefisien persepsi kontrol keamanan (X5) sebesar 0,213 memiliki arti bahwa jika persepsi kontrol keamanan (X5) meningkat sebanyak satu satuan persepsi maka niat wajib pajak menggunakan sistem e-samsat akan meningkat sebanyak 0,213 satuan persepsi, dengan mengasumsikan variabel bebas yang lain tetap.

Table 6. Hasil Pengujian Hipotesis

Hipotesis	Coeff. Beta	Sig.	Hasil Hipotesis	Arah Hipotesis
H ₁ (Ekspektasi Usaha)	0,180	0,000	Diterima	Positif
H ₂ (Ekspektasi Kinerja)	0,395	0,000	Diterima	Positif
H ₃ (Pengaruh Sosial)	0,018	0,535	Ditolak	-
H ₄ (Efikasi Diri Dalam Menggunakan Web)	0,253	0,000	Diterima	Positif
H ₅ (Persepsi Kontrol Keamanan)	0,213	0,000	Diterima	Positif

Sumber: Data Penelitian, 2022

Ringkasan hasil pengujian hipotesis dapat dilihat pada Tabel 6. Hipotesis pertama (H₁) dalam penelitian ini adalah ekspektasi usaha berpengaruh positif terhadap niat menggunakan e-Samsat. Setelah dilakukan pengujian, hipotesis pertama diterima, hasil pengujian menunjukkan bahwa ekspektasi usaha berpengaruh positif terhadap niat penggunaan e-Samsat di Kota Denpasar. Penerimaan H₁ menandakan bahwa semakin tinggi ekspektasi usaha yakni tingkat kemudahan dalam menggunakan sistem akan meningkatkan niat masyarakat dalam menggunakan sistem e-Samsat. Ketika masyarakat mampu dan merasa sistem e-Samsat mudah digunakan maka masyarakat akan tertarik untuk menggunakan e-Samsat. Jika masyarakat merasakan kemudahan dari penggunaan e-Samsat, masyarakat akan memilih untuk menggunakan e-Samsat dalam menyelesaikan kewajiban mereka dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Hasil penelitian menentang inkonsistensi yang tidak sejalan dengan teori UTAUT yang menyatakan bahwa ekspektasi usaha tidak berpengaruh terhadap niat menggunakan sistem menurut penelitian oleh Chung *et al.* (2015), Bhuasiri *et*

al. (2016), Khan *et al.* (2017), Saragih & Septamia (2019), Z Hakim & Putra (2019), dan Soodan & Rana (2020). Namun penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Carter *et al.* (2011), Santoso & Setiawan (2017), Mansoori *et al.* (2018), Khazaei (2020), Al-Saedi *et al.* (2020), Almaiah *et al.* (2020) dan Zubaidah *et al.* (2021) yang menyatakan bahwa ekspektasi usaha berpengaruh terhadap niat penggunaan suatu sistem.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa responden berupa wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Denpasar merasakan kemudahan dari sistem e-Samsat yang ditujukan untuk membantu mempermudah masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor sehingga menimbulkan minat atau niat penggunaan yang berarti wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Denpasar mampu menerima sistem e-Samsat dengan baik.

Hipotesis kedua (H₂) dalam penelitian ini adalah Ekspektasi Kinerja berpengaruh positif terhadap niat menggunakan E-Samsat. Setelah dilakukan pengujian, hipotesis kedua diterima, hasil pengujian menunjukkan bahwa ekspektasi kinerja berpengaruh positif terhadap niat penggunaan e-Samsat di Kota Denpasar. Menurut Venkatesh *et al.* (2003) ekspektasi kinerja didefinisikan dengan keuntungan yang didapat pengguna dalam melakukan aktivitas menggunakan suatu sistem. Hasil penelitian ini mendukung teori *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) yang diperkenalkan oleh Venkatesh *et al.* (2003) tersebut yang menyatakan bahwa dalam menggunakan suatu sistem, pengguna memiliki kepercayaan bahwa sistem yang digunakannya akan menguntungkan dan bermanfaat. Dengan pengguna e-Samsat, para wajib pajak akan diuntungkan karena tidak perlu datang ke kantor samsat dan mengantri untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Dengan adanya sistem e-Samsat, wajib pajak dapat melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor dimana saja dan kapan saja sehingga akan terhindar dari sanksi karena terlambat membayar pajak. Oleh karena itu, jika kebermanfaatan dan keuntungan baik didapatkan dari kinerja suatu sistem maka akan memberikan hubungan yang positif terhadap niat penggunaan sistem. Hal ini selaras dengan hasil penelitian ini yang mendukung bahwa ekspektasi kinerja berpengaruh positif terhadap niat penggunaan sistem e-Samsat di Kota Denpasar.

Penerimaan H₂ dalam penelitian ini juga didukung oleh penelitian terdahulu seperti penelitian oleh (Bhuasiri *et al.*, 2016; Carter *et al.*, 2011) menemukan bahwa konstruk ekspektasi kinerja berpengaruh terhadap niat menggunakan sistem e-filing. Penelitian lain oleh (Almaiah *et al.*, 2020; Al-Saedi *et al.*, 2020; Chung *et al.*, 2015; Khan *et al.*, 2017; Khazaei, 2020; Mansoori *et al.*, 2018; Santoso & Setiawan, 2017; Saragih & Septamia, 2019; Soodan & Rana, 2020; Z Hakim & Putra, 2019) yang juga menyatakan bahwa ekspektasi kinerja berpengaruh positif terhadap niat penggunaan suatu sistem. Oleh karena itu, berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa responden berupa wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Denpasar merasakan keuntungan dan manfaat dari sistem e-Samsat sehingga meningkatkan niat atau minat penggunaan sehingga dapat dikatakan bahwa wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Denpasar mampu menerima sistem ini dengan baik.

Hipotesis ketiga (H_3) dalam penelitian ini adalah Pengaruh Sosial berpengaruh positif terhadap niat menggunakan e-Samsat. Setelah dilakukan pengujian, hipotesis ketiga ditolak, hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai t hitung adalah 0.621 sedangkan t tabel adalah 1.966 artinya nilai t hitung < t tabel, sehingga pengaruh sosial tidak berpengaruh terhadap niat penggunaan e-Samsat di Kota Denpasar. Hal ini berarti besar kecilnya pengaruh sosial dari responden terhadap sistem e-Samsat tidak akan merubah minat atau keinginan mereka untuk menggunakan sistem tersebut (tetap berminat menggunakan sistem e-Samsat).

Menurut Venkatesh *et al.* (2003), pengaruh sosial merupakan tingkat seseorang memandang pentingnya keyakinan orang lain bahwa ia harus menggunakan suatu sistem baru. Pengaruh sosial ini mempengaruhi minat individu dalam menggunakan suatu teknologi. Seseorang akan berniat menggunakan suatu sistem jika orang lain disekitar mereka yang mereka kagumi atau hormati juga menggunakan sistem tersebut (Carter *et al.*, 2011). Pengaruh sosial ini dapat berupa dorongan lingkungan sosial yang merekomendasikan untuk menggunakan suatu sistem. Namun, dalam penelitian ini menunjukkan hasil yang berbeda dari teori UTAUT yang diperkenalkan oleh Venkatesh *et al.* (2003). Dari hasil analisis deskriptif variabel pengaruh sosial memiliki rata-rata di tiap indikatornya mendekati dan melebihi interval 3,4 yang artinya rata-rata responden menyatakan sangat setuju bahwa pengaruh sosial seperti teman, keluarga dan pemerintah mendorong atau merekomendasikan mereka untuk menggunakan sistem e-Samsat. Berdasarkan hasil tersebut, meskipun wajib pajak di Kota Denpasar menyatakan bahwa mereka mendapatkan rekomendasi untuk menggunakan e-Samsat dari teman, keluarga ataupun pemerintah namun hal tersebut tidak berpengaruh pada niat mereka untuk menggunakan sistem e-Samsat dalam menyelesaikan kewajiban pembayaran pajak kendaraan bermotor. Hal ini bertentangan dengan teori UTAUT oleh Venkatesh *et al.* (2003) yang menyatakan bahwa pengaruh sosial berkaitan dengan sejauh mana pengguna merasa orang lain berpikir mereka harus menggunakan teknologi tersebut. Wajib pajak di Kota Denpasar menerima rekomendasi penggunaan sisten e-samsat namun tidak meningkatkan niat mereka untuk menggunakan sistem tersebut.

Hasil penelitian ini didukung oleh beberapa penelitian terdahulu yakni (Chung *et al.*, 2015; Khan *et al.*, 2017; Mansoori *et al.*, 2018; Z Hakim & Putra, 2019; Zubaidah *et al.*, 2021) yang menyatakan bahwa pengaruh sosial tidak berpengaruh terhadap niat menggunakan suatu sistem. Menurut Zubaidah *et al.* (2021) wajib pajak tertarik menggunakan sistem e-Samsat karena preferensi mereka sendiri karena menganggap layanan ini sebagai sebuah kebutuhan. Hal ini berkaitan juga dengan masyarakat di kota yang lebih adaptif terhadap suatu teknologi yang menjadi faktor pendorong wajib pajak untuk menggunakan e-Samsat.

Hipotesis keempat (H_4) dalam penelitian ini adalah Efikasi Diri Dalam Menggunakan Web berpengaruh positif terhadap niat menggunakan E-Samsat. Menurut Carter *et al.* (2011), efikasi diri merupakan keyakinan dalam kemampuan yang dimiliki untuk melaksanakan suatu tindakan yang diperlukan untuk menjalankan sistem. Hal ini berkaitan dengan keterampilan yang dimiliki oleh individu untuk menjalankan suatu sistem. Ketika seseorang memiliki rasa percaya diri dengan kemampuan mereka untuk menyelesaikan transaksi dengan suatu sistem maka ia akan lebih berniat dan cenderung menggunakan sistem tersebut.

Semakin banyak pengetahuan yang ia miliki tentang suatu sistem maka keyakinan diri individu akan semakin besar. Oleh karena itu, untuk meningkatkan penggunaan e-Samsat di Kota Denpasar maka sosialisasi mengenai sistem e-Samsat harus digencarkan. Dengan peningkatan sosialisasi dan informasi mengenai e-Samsat, maka wajib pajak di Kota Denpasar akan memiliki pengetahuan lebih dan akan meningkatkan niat penggunaan e-Samsat. Sosialisasi dapat dilakukan berupa menyebarkan video berisikan tutorial cara menggunakan e-Samsat di sosial media yang umum digunakan masyarakat, ataupun dengan melakukan sosialisasi di kantor samsat. Selain itu, petugas samsat juga dapat mengajarkan masyarakat yang masih melakukan transaksi secara manual di kantor samsat. Dengan sosialisasi yang dilakukan, pengetahuan wajib pajak di Kota Denpasar akan meningkat dan akan meningkatkan efikasi diri wajib pajak untuk melakukan pembayaran pajak melalui e-Samsat.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang juga menyatakan bahwa Efikasi Diri Dalam Menggunakan Web berpengaruh positif terhadap niat menggunakan sistem yang dilakukan oleh (Carter *et al.*, 2011; Hsu & Chiu, 2004). Selain itu penelitian oleh (Almaiah *et al.*, 2020; Al-Saedi *et al.*, 2020; Zarei *et al.*, 2019) yang menyatakan bahwa efikasi diri berpengaruh positif terhadap niat menggunakan sistem.

Hipotesis kelima (H_5) dalam penelitian ini adalah Persepsi Kontrol Keamanan berpengaruh positif terhadap niat menggunakan e-Samsat. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian sebelumnya oleh (Almaiah *et al.*, 2020; Carter *et al.*, 2011; Khan *et al.*, 2017; Khazaei, 2020; Santoso & Setiawan, 2017; Soodan & Rana, 2020; Zarei *et al.*, 2019) yang juga menyatakan bahwa persepsi kontrol keamanan berpengaruh positif terhadap niat menggunakan sistem. Kontrol keamanan yang dirasakan merupakan keyakinan pengguna bahwa penyedia e-service akan menerapkan keamanan yang ketat untuk menjaga sistem (Carter *et al.*, 2011). Sehingga semakin tinggi tingkat keamanan yang dirasakan oleh pengguna akan suatu sistem maka akan meningkatkan niat individu dalam menggunakan sistem. Hasil penelitian ini mendukung hipotesis bahwa persepsi kontrol keamanan berpengaruh positif terhadap niat menggunakan e-Samsat yang berarti wajib pajak di Kota Denpasar merasa bahwa e-Samsat memiliki sistem keamanan yang baik sehingga meningkatkan niat mereka untuk menggunakan e-Samsat. Hasil koefisien regresi yang cukup tinggi yakni 0,213 memperlihatkan bahwa persepsi kontrol keamanan menjadi salah satu prediktor yang signifikan terhadap niat menggunakan e-Samsat. Khususnya dalam sistem e-Samsat ini harus mencantumkan berbagai data diri seperti KTP, alamat rumah, dan berkaitan dengan pembayaran yang menggunakan *mobile banking* ataupun rekening wajib pajak. Dengan hasil penelitian ini, menunjukkan bahwa Wajib Pajak di Kota Denpasar memiliki keyakinan bahwa e-Samsat telah menerapkan keamanan untuk menjaga sistem serta telah memiliki keandalan keamanan sistem untuk mengurangi risiko terkait layanan e-Samsat.

SIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis determinan minat keprilakuan dalam mengadopsi sistem e-samsat di Kota Denpasar dengan pendekatan UTAUT oleh Venkatesh *et al.* (2003) Sumber data diperoleh melalui

penyebaran kuesioner pada 400 responden. Pengujian kualitas data dilakukan dengan uji validitas dan reliabilitas. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Berdasarkan hasil analisis data, terdapat empat variabel independent yakni ekspektasi usaha, ekspektasi kinerja, efikasi diri dalam menggunakan web, persepsi kontrol keamanan berpengaruh terhadap niat menggunakan e-samsa sedangkan variabel pengaruh sosial tidak berpengaruh pada niat menggunakan e-samsat. Peneliti menyadari adanya keterbatasan dalam penelitian yang telah dilakukan karena salah satu variabel UTAUT yakni pengaruh sosial ditemukan tidak berpengaruh terhadap niat menggunakan e-Samsat sehingga memunculkan inkonsistensi dengan teori UTAUT yang sudah berkembang. Berdasarkan keterbatasan tersebut, peneliti menyarankan dalam penelitian selanjutnya dapat menggunakan variabel pengaruh sosial kembali dalam melakukan analisis determinan niat penggunaan e-Samsat untuk menjawab inkonsistensi dengan teori UTAUT yang terjadi pada penelitian ini.

REFERENSI

- Almaiah, M. A., Al-Khasawneh, A., Althunibat, A., & Khawatreh, S. (2020). Mobile Government Adoption Model Based on Combining GAM and UTAUT to Explain Factors According to Adoption of Mobile Government Services. *International Journal of Interactive Mobile Technologies*, 14(3), 199–225. <https://doi.org/10.3991/ijim.v14i03.11264>
- Al-Saedi, K., Al-Emran, M., Ramayah, T., & Abusham, E. (2020). Developing a general extended UTAUT model for M-payment adoption. *Technology in Society*, 62. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2020.101293>
- Bandura, A. (1977). Self-efficacy: toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review*, 84(2), 191.
- Bhuasiri, W., Zo, H., Lee, H., & Ciganek, A. P. (2016). User Acceptance of e-government Services: Examining an e-tax Filing and Payment System in Thailand. *Information Technology for Development*, 22(4), 672–695. <https://doi.org/10.1080/02681102.2016.1173001>
- Carter, L., Christian Shaupp, L., Hobbs, J., & Campbell, R. (2011). The role of security and trust in the adoption of online tax filing. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 5(4), 303–318. <https://doi.org/10.1108/17506161111173568>
- Chung, H. Y., Lee, G. G., & Kuo, R. Z. (2015). Determinants of Public Servants' Intention to Adopt E-Government Learning. *Review of Public Personnel Administration*, 36(4), 1–16. <https://doi.org/10.1177/0734371X15590482>
- Hsu, M. H., & Chiu, C. M. (2004). Internet self-efficacy and electronic service acceptance. *Decision Support Systems*, 38(3), 369–381. <https://doi.org/10.1016/j.dss.2003.08.001>
- Khan, I. U., Hameed, Z., & Khan, S. U. (2017). Understanding online banking adoption in a developing country: UTAUT2 with cultural moderators. *Journal of Global Information Management*, 25(1), 43–65. <https://doi.org/10.4018/JGIM.2017010103>

- Khazaei, H. (2020). Integrating Cognitive Antecedents to UTAUT Model to Explain Adoption of Blockchain Technology Among Malaysian SMEs. *International Journal on Informatics Visualization*, 4(2).
- Mansoori, K. A. Al, Sarabdeen, J., & Tchantchane, A. L. (2018). Investigating Emirati citizens' adoption of e-government services in Abu Dhabi using modified UTAUT model. *Information Technology and People*, 31(2), 455-481. <https://doi.org/10.1108/ITP-12-2016-0290>
- Santoso, W. N., & Setiawan, D. (2017). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Niat Penggunaan Approweb Oleh Account Representative Direktorat Jenderal Pajak. *Jurnal Akuntansi*, XXI(02), 232-252.
- Saragih, A. H., & Septamia, N. U. (2019). Analisis Penerimaan Pengguna E-Filing Menggunakan Model Unified Theory Acceptance And Use Of Technology (UTAUT). *Jurnal Kajian Akuntansi*, 3(1), 1-17. <http://jurnal.unswagati.ac.id/index.php/jka>
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2017). *Metode Penelitian untuk Bisnis: Pendekatan Pengembangan Keahlian Edisi 6 Buku 2*.
- Soodan, V., & Rana, A. (2020). Modeling customers' intention to use e-wallet in a developing nation: Extending UTAUT2 with security, privacy and savings. *Journal of Electronic Commerce in Organizations*, 18(1), 89-114. <https://doi.org/10.4018/JECO.2020010105>
- Venkatesh, V., Smith, R. H., Morris, M. G., Davis, G. B., Davis, F. D., & Walton, S. M. (2003). User Acceptance Of Information Technology: Toward A Unified View 1. *User Acceptance of IT MIS Quarterly*, 27(3), 425-478.
- Z Hakim, A., & Putra, Y. M. (2019). INTENSITY OF TAXPAYERS USING E-FILING (Empirical Testing of Taxpayers in Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, and Bekasi. *EPRA International Journal of Multidisciplinary Research (IJMR) Peer Reviewed Journal*, 5(7). <https://ssrn.com/abstract=3493951>
- Zarei, N., Nazari, F., & FarhadPoor, M. R. (2019). Internet Self-Efficacy and the Use of Electronic Information Services Acceptance among University Students. *International Journal of Information Science and Management*, 17(2), 55-70. www.SID.ir
- Zubaidah, E., Nurmandi, A., Pribadi, U., & Hidyati, M. (2021). Taxpayer Behavior in Using E-Vehicle in Indonesia. *Asia Pacific Journal of Information Systems*, 31(3), 378-391. <https://doi.org/10.14329/APJIS.2021.31.3.378>