

Analisis Penerimaan Sistem Administrasi Pajak Daring Berdasarkan *Technology Acceptance Model*

Aji Fajar Suryo Antoro*, Abdurrahman Rahim Thaha, Muhtarom,
Amud Sunarya, Syafiqoh Nurhayati
Universitas Terbuka, Jakarta, Indonesia
*ajifajar@ecampus.ut.ac.id

Abstract

This study examines the tax revenue and administration system of the brave in Greater Tangerang in the context of low technology adoption despite the initiation of e-government and smart city programs. The study aims to analyze the factors that influence the revenue system using the Technology Acceptance Model (TAM) framework. The method used is a quantitative approach with an explanatory research type, using Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) to analyze the relationship between variables. Data were collected from 357 taxpayer respondents through a brave questionnaire. The results of the study indicate that perceived ease of use and perceived benefits have a significant effect on attitudes and actual use of the brave tax administration system. System complexity was found to have a negative impact on ease of use, while system compatibility increased the benefits perceived by users. These findings are in line with the TAM framework, which emphasizes the importance of user perception in determining technology acceptance. To increase acceptance of the brave tax system, the government needs to prioritize complexity and improve system compatibility through user education and technical support. The results of the study provide theoretical contributions by strengthening the TAM framework in the context of public digital services, as well as providing practical recommendations for optimizing the implementation of the brave tax administration system.

Keywords: *Local Tax Administration; E-Government; Digital Tax Service; Technology Acceptance Model; Taxpayer Adoption*

Abstrak

Penelitian ini mengkaji penerimaan sistem administrasi pajak daring di tangerang raya dalam konteks rendahnya adopsi teknologi meskipun telah diinisiasi program *e-government* dan *smart city*. Penelitian bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan sistem menggunakan kerangka *technology acceptance model* (TAM). Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian *eksplanatori*, menggunakan *partial least squares structural equation modelling* (PLS-SEM) guna menganalisis hubungan antar *variabel*. Data dikumpulkan dari 357 responden wajib pajak melalui kuesioner daring. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat berpengaruh signifikan terhadap sikap dan penggunaan aktual sistem administrasi pajak daring. Kompleksitas sistem ditemukan memiliki dampak negatif terhadap kemudahan penggunaan, sedangkan kompatibilitas sistem meningkatkan manfaat yang dirasakan oleh pengguna. Temuan ini sejalan dengan kerangka TAM, yang menekankan pentingnya persepsi pengguna dalam menentukan penerimaan teknologi. Untuk meningkatkan penerimaan sistem pajak daring, pemerintah perlu memprioritaskan pengelolaan kompleksitas dan meningkatkan kompatibilitas sistem melalui edukasi pengguna dan dukungan teknis. Hasil penelitian memberikan kontribusi teoretis dengan memperkuat kerangka TAM dalam konteks layanan digital

publik, serta memberikan rekomendasi praktis untuk optimalisasi penerapan sistem administrasi pajak daring.

Kata Kunci: Administrasi Pajak Daerah; E-Government; Layanan Pajak Digital; Technology Acceptance Model; Adopsi Wajib Pajak

Pendahuluan

E-governance dapat diartikan sebagai upaya pemanfaatan teknologi informasi untuk mempererat hubungan antara pemerintah dan masyarakat, serta meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam penyampaian layanan publik (Azzam, 2023; Mushi, 2024). Dalam konteks perpajakan, digitalisasi administrasi pajak di tingkat daerah telah menjadi tren yang signifikan, dengan banyak pemerintah daerah yang mengadopsi sistem pajak daring untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi. Di Indonesia, implementasi sistem *e-Filing* dan *e-SPT* telah terbukti mempercepat proses pengajuan pajak dan mengurangi kesalahan yang sering terjadi pada pengajuan manual, menunjukkan efektivitas digitalisasi administrasi pajak dalam meningkatkan efisiensi (Mulatsih, 2023).

Pengguna yang memiliki persepsi positif cenderung lebih sering memanfaatkan sistem ini (Hai et al., 2022; Kent et al., 2019). Namun meskipun demikian, tingkat adopsi sistem ini di tingkat daerah masih tergolong rendah (Budiman et al., 2022; Mulatsih, 2023). Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara implementasi sistem dan penerimaannya di kalangan wajib pajak. Untuk memahami penerimaan sistem yang diluncurkan oleh pemerintah, teori seperti *technology acceptance model* (TAM) yang dapat digunakan untuk menganalisis bagaimana faktor-faktor seperti *perceived ease of use* (persepsi kemudahan), *perceived usefulness* (persepsi kegunaan), *attitude toward using* (sikap terhadap penggunaan), dan *actual system use* (penggunaan sistem yang sebenarnya) mempengaruhi adopsi sistem pajak daring oleh masyarakat (Nurkholis & Anggraini, 2020).

Penelitian sebelumnya yang menggunakan variabel tersebut seperti, persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan, faktor eksternal seperti dukungan pemerintah dan infrastruktur teknologi informasi juga berperan penting dalam adopsi sistem pajak daring. Penelitian di Jordan menemukan bahwa kesadaran dan kepercayaan terhadap layanan *e-government* secara signifikan memengaruhi niat masyarakat untuk menggunakan layanan tersebut (Al-Haddad et al., 2023). Dukungan pemerintah, seperti penyediaan pelatihan dan dukungan teknis, juga telah terbukti meningkatkan tingkat kepatuhan pajak, seperti yang ditunjukkan dalam studi di Kenya (Kiprono, 2023).

Oleh karena itu, dukungan pemerintah dan infrastruktur yang memadai sangat penting untuk meningkatkan penerimaan sistem pajak daring, karena faktor-faktor ini dapat mempengaruhi persepsi pengguna tentang kemudahan dan manfaat sistem (Drljača et al., 2021; Mensah et al., 2022). Selain itu, persepsi masyarakat terhadap pajak dan tingkat pengetahuan tentang kewajiban perpajakan juga memainkan peran penting dalam penerimaan sistem pajak daring. Peningkatan pengetahuan tentang manfaat dan cara kerja sistem pajak daring dapat meningkatkan sikap positif terhadap adopsi teknologi ini (Oyedokun & Ayinde, 2023). Dalam konteks ini, otoritas pajak perlu melakukan kampanye edukasi yang efektif untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang sistem pajak digital dan manfaatnya, karena sikap terhadap penggunaan dan persepsi pengguna tentang kemudahan penggunaan merupakan faktor kunci dalam menentukan penggunaan aktual sistem (Baturay et al., 2017). Terdapat banyak penelitian berfokus pada konteks global atau nasional tanpa memperhatikan dinamika lokal, khususnya di daerah yang sedang mengembangkan inisiatif *smart city* seperti tangerang raya. Selain itu, beberapa studi belum secara mendalam mengintegrasikan faktor-faktor eksternal seperti kompleksitas sistem dan kompatibilitas dengan kebutuhan wajib pajak.

Faktor pengalaman pengguna dengan sistem sebelumnya juga sering kali diabaikan dalam analisis. Hubungan antara pengalaman pengguna dengan sikap dan manfaat yang dirasakan masih terbatas. Tujuan penelitian ini yakni untuk mengidentifikasi determinan-determinan yang menentukan penerimaan sistem pajak daring di tangerang raya dengan menggunakan TAM sebagai landasan teoritis serta dapat memperdalam pemahaman mengenai hubungan antara variabel-variabel yang terkait. Lokus penelitian dilakukan pada tangerang raya, yang sedang mengembangkan inisiatif *smart city*. Secara umum, penelitian ini diharapkan dapat menghadirkan kontribusi yang berarti dalam konteks lokal, terutama dalam meningkatkan efektivitas implementasi sistem pajak daring. Secara khusus, temuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi kebijakan yang mendukung badan pendapatan daerah kota tangerang, badan pendapatan daerah kota tangerang selatan, dan badan pendapatan daerah kabupaten tangerang dalam merumuskan strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan adopsi dan optimalisasi sistem pajak daring, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan penerimaan pajak dan kualitas layanan publik di era digital.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian *eksplanatori* untuk menguji hubungan antar variabel berdasarkan hipotesis yang telah dirumuskan. Subjek penelitian terdiri atas 357 wajib pajak pengguna sistem pajak daring di kota tangerang selatan, kota tangerang, dan kabupaten tangerang, yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Instrumen penelitian berupa kuesioner daring menggunakan skala likert untuk mengukur pengetahuan, sikap, dan perilaku *responden*. Prosedur penelitian meliputi pengumpulan data melalui kuesioner, uji validitas dengan *convergent validity* dan *discriminant validity*, serta uji reliabilitas menggunakan *cronbach's alpha* dan *composite reliability*. Analisis data dilakukan dengan model *partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)* menggunakan aplikasi *SmartPLS*, yang mencakup perancangan model struktural, pengukuran hubungan antar variabel, evaluasi *goodness of fit*, serta pengujian hipotesis dengan metode *bootstrap*. Skor dari kuesioner dianalisis untuk memberikan gambaran tingkat penerimaan *responden* terhadap sistem pajak daring.

Hasil Dan Pembahasan

Pengukuran sampel dilakukan dengan skala *likert*, yakni serangkaian pertanyaan yang dikombinasikan untuk menghasilkan skor atau nilai yang mewakili pengetahuan, sikap, dan perilaku *responden*, sebagaimana tabel 1 berikut ini:

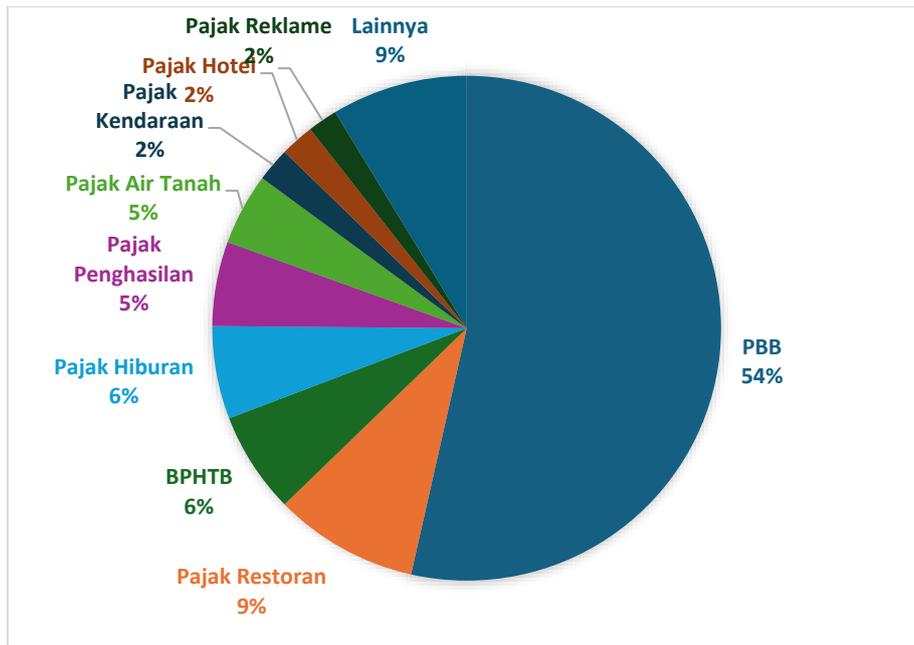
Tabel 1. Pengukuran Variabel

Variabel	Indikator	Uraian
<i>Experience</i>	EXP1	Saya sering menggunakan sistem administrasi pajak daring
	EXP2	Saya memiliki banyak pengalaman dalam mengatasi <i>error</i> pada sistem administrasi pajak daring
	EXP3	Saya menguasai sistem administrasi pajak daring berdasarkan pengalaman sebelumnya
	EXP4	Saya memiliki pengalaman dalam menggunakan teknologi yang serupa dengan sistem administrasi pajak daring
<i>Compatibility</i>	COM1	Fitur pada sistem sistem administrasi pajak daring sesuai dengan kebutuhan saya.

Variabel	Indikator	Uraian
	COM2	Menggunakan sistem administrasi pajak daring cocok dengan gaya kerja saya
	COM3	Pengembangan sistem administrasi pajak daring sangat cocok dengan situasi saya saat ini
<i>Complexity</i>	COMP1	Pengembangan sistem administrasi pajak daring sangat cocok dengan situasi saya saat ini
	COMP2	Tampilan visual (<i>user interface</i>) sistem administrasi pajak daring membingungkan
	COMP3	Fitur sistem administrasi pajak daring banyak yang tidak saya gunakan
	COMP4	Saya memerlukan banyak waktu dan usaha untuk menggunakan sistem administrasi pajak daring
<i>Perceived Ease of Use</i>	PE1	Mudah bagi saya untuk mempelajari dan menggunakan sistem administrasi pajak daring
	PE2	<i>User Manual</i> , katalog error, dan fungsi bantu sistem administrasi pajak daring mudah dipahami dan jelas
	PE3	Secara umum aplikasi sistem administrasi pajak daring sangat <i>user friendly</i> atau mudah digunakan
<i>Perceived Usefulness</i>	PU1	Penggunaan sistem administrasi pajak daring dapat meningkatkan performa pelaporan pajak saya
	PU2	Penggunaan sistem administrasi pajak daring dapat meningkatkan efektifitas pelaporan pajak saya
	PU3	Penggunaan sistem administrasi pajak daring dapat meningkatkan menyederhanakan pelaporan pajak saya
	PU4	Error sistem sistem administrasi pajak daring sering saya temui
<i>Attitude Toward Using</i>	ATU1	Saya merasa nyaman menggunakan sistem administrasi pajak daring
	ATU2	Saya percaya bahwa sistem administrasi pajak daring membantu saya dalam melaksanakan kewajiban perpajakan dengan lebih efisien
	ATU3	Saya merasa frustrasi saat menggunakan sistem administrasi pajak daring
<i>Actual System Use</i>	ASU1	Saya menggunakan sistem administrasi pajak daring sebagai pilihan utama untuk melaporkan pajak dan membayar pajak, dibandingkan dengan sistem administrasi perpajakan lainnya.
	ASU2	Saya selalu menggunakan sistem administrasi pajak daring untuk setiap pemenuhan kewajiban administrasi perpajakan saya.
	ASU3	Saya memahami dan pernah memanfaatkan fitur/fungsi pada sistem administrasi pajak daring dalam melaksanakan administrasi perpajakan saya.

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2024

Pertanyaan kuesioner di atas dibagikan kepada *responden* sesuai kriteria peelitian. Dan telah didapatkan 357 *responden*, dengan sebaran profil responen sebagai berikut:



Gambar 1. Jenis Pajak Yang Diadministrasikan Dengan Sistem Administrasi Pajak Daring
(Sumber: Data Diolah Penulis)

Tabel 2. Profil Demografi *Responden*

Kategori	Jumlah	Persentase (%)	Kategori	Jumlah	Persentase (%)
Jenis Layanan E-Pajak			Jenis kelamin		
e-Registrasi	191	53.6	Laki-laki	113	31.7
e-Billing	87	24.4	Perempuan	243	68.3
e-SPPT PBB	61	17.1	Status pekerjaan		
e-SPTPD	17	4.8	Bekerja penuh waktu	163	45.7
Jenis Pendidikan Terakhir			Bekerja paruh waktu	26	7.3
S1/D4/D3	198	55.6	Pemilik usaha	34	9.5
SMA/SMK Sederajat	110	30.6	Mahasiswa aktif	50	14
S2	21	5.8	Tidak bekerja	38	10.6
S3	2	0.6	Tenaga lepas	23	6.4
SMP	1	0.3	Jenis pekerjaan lain	22	6.2
SD	1	0.3	Bidang Pekerjaan/Usaha		
Lokasi Domisili			Jasa	112	31.4
Kota Tangerang Selatan	134	37.4	Perdagangan	98	27.5
Kota Tangerang	113	31.7	Industri	67	18.8
Kabupaten Tangerang	109	30.3	Lainnya	79	22.3

Usia		
18-24	133	37.3
25-30	97	27.2
31-35	56	15.7
36-40	31	8.7
41-45	28	7.8
46-50	10	2.8
51-55	6	1.7
>55	5	1.4

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2024

Profil demografi *responden* dalam penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna layanan E-Pajak untuk keperluan administrasi PBB dengan persentase 54%, *responden* berasal dari kelompok usia muda, dengan 37,3% berusia antara 18-24 tahun dan 27,2% berusia 25-30 tahun. Hal ini mengindikasikan dominasi generasi milenial dalam penggunaan layanan pajak digital. Jenis kelamin perempuan lebih banyak mendominasi dengan 68,3% dari total *responden*, sementara laki-laki hanya 31,7%. Dilihat dari aspek pendidikan, mayoritas *responden* memiliki tingkat pendidikan terakhir S1/D4/D3 (55,6%), diikuti oleh lulusan SMA/SMK Sederajat (30,6%), menunjukkan keterlibatan aktif dari individu dengan tingkat pendidikan menengah ke atas dalam sistem pajak daring. Secara geografis, *responden* tersebar di tiga wilayah utama, yaitu kota tangerang selatan (37,4%), kota tangerang (31,7%), dan kabupaten tangerang (30,3%), yang mencerminkan distribusi pengguna layanan pajak di daerah perkotaan dan sekitarnya. Sebagian besar *responden* bekerja penuh waktu (45,7%) dan terlibat dalam sektor jasa (31,4%), diikuti oleh perdagangan (27,5%) dan industri (18,8%).

Distribusi ini memberikan gambaran yang jelas tentang profil pengguna layanan E-Pajak yang didominasi oleh generasi muda dengan latar belakang pendidikan yang relatif tinggi dan dominasi gender perempuan. Prosedur *partial least squares-structural equation modeling* (PLS-SEM) dua tahap mencakup evaluasi model pengukuran untuk memastikan validitas dan reliabilitas, yang kemudian diikuti dengan evaluasi model struktural untuk menguji hipotesis. Validitas konstruk dibagi menjadi dua komponen utama: validitas konvergen dan validitas diskriminan.

Table 3. Uji Parameter

Parameter	Nilai
Uji Validitas	
1. Validitas Konvergen:	a. > 0,7
a) <i>Loading Factor</i>	b. > 0,5
b) <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	
2. Validitas Diskriminan:	a. AVE > nilai korelasi antar konstruksi
a) <i>Fornell Larcker Criterion</i> atau <i>HTMT</i>	b. Nilai <i>loading factor</i> > nilai <i>cross loading</i>
b) <i>Cross Loading</i>	
Uji Realibilitas	
1. <i>Composite Reability</i>	> 0.7
2. <i>Cronbach's Alpha</i>	nilai korelasi antar konstruksi 0.7
Uji Signifikansi Arah Hubungan	
Berdasarkan Nilai T-Statistik atau Nilai P	Jika ;
	a. <i>t-statistic</i> lebih dari 1,96, atau
	b. <i>p-value</i> kurang dari 0,05

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2024

Uji validitas konfergen. Berdasarkan data yang diambil dari data sample pada tabel 2 di bawah, dihasilkan uji validitas konfergen dengan nilai *loading factor* dari setiap indikator lebih dari 0,7, sehingga data sampel adalah valid. Dan hasil uji validitas konfergen dengan nilai AVE telah lebih dari 0,5 untuk semua indikator.

Tabel 4. Uji Outer Loadings, *Cronbach's Alpha*, *Composite Reability*, *Average Variance Extracted*

Variabel dan Indikator	<i>Cross Loadings</i>	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reability</i>	<i>Average Variance Extracted</i>
<i>Actual System Use</i> (ASU)		0.885	0.887	0.814
ASU1	0.906			
ASU2	0.931			
ASU3	0.868			
<i>Attitude Toward Using</i> (ATU)		0.916	0.917	0.857
ATU1	0.936			
ATU2	0.925			
ATU3	0.916			
Compability (COM)		0.899	0.899	0.833
COM1	0.898			
COM2	0.934			
COM3	0.905			
Complexity (COMPL)		0.802	0.815	0.717
COMP1	0.883			
COMP2	0.866			
COMP3	0.787			
Experience (EXP)		0.875	0.876	0.801
EXP1	0.842			
EXP3	0.914			
EXP4	0.890			
Perceived Ease of Use (PE)		0.868	0.873	0.792
PE1	0.874			
PE2	0.885			
PE3	0.909			
Perceived Usefulness (PU)		0.882	0.891	0.746
PU1	0.905			
PU2	0.917			
PU3	0.907			
PU4	0.707			

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2024

Uji validitas diskriminan. Uji ini menggunakan kriteria *fornell-larcker*, yakni nilai AVE harus lebih tinggi dari korelasi antar konstruk. Pada tabel 4 di bawah ini, dijelaskan bahwa nilai akar AVE dicantumkan pada nilai tertinggi di setiap kolom. Sebagai contoh, pada kolom pertama (kolom *actual system use*), nilai akar AVE adalah 0.902 dan nilai korelasi antar konstruknya adalah 0.848, 0.759, 0.687, 0.649, 0.739, 0.828. Nilai korelasi antar konstruk ini masih lebih kecil dari nilai akar AVE. Kemudian dilanjutkan pengujian

pada kolom attitude toward using hingga kolom *perceived usefulness* didapatkan hasil yang sama. Jadi, dapat disimpulkan bahwa data penelitian memiliki validitas divergen yang baik.

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Diskriminan Dengan Kriteria *Fornell-Larcker*

	<i>Actual System Use</i>	<i>Attitude Toward Using</i>	<i>Complexity</i>	<i>Experience</i>	<i>Perceived Ease of Use</i>	<i>Perceived Usefulness</i>
<i>Actual System Use</i>	0.902					
<i>Attitude Toward Using</i>	0.848	0.926				
<i>Compatibility</i>	0.759	0.806				
<i>Complexity</i>	0.687	0.733	0.847			
<i>Experience</i>	0.649	0.638	0.650	0.895		
<i>Perceived Ease of Use</i>	0.739	0.781	0.779	0.694	0.890	
<i>Perceived Usefulness</i>	0.828	0.854	0.742	0.659	0.785	0.864

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2024

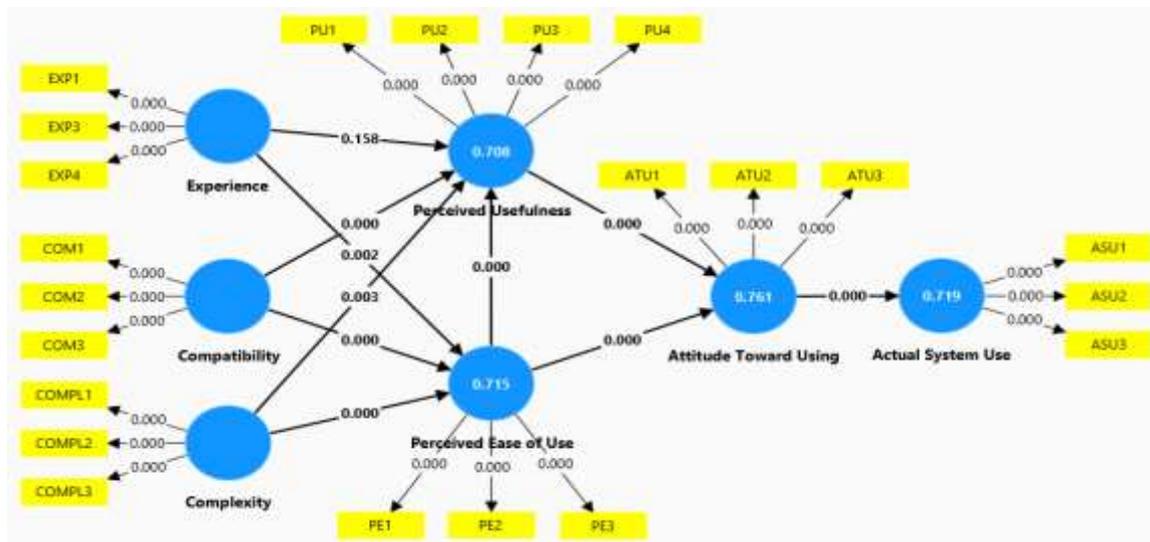
Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan Cronbach's Alpha dan Composite Reliability, sebagaimana ditampilkan pada Tabel 3. Hasil menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai lebih dari 0,7, sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator yang digunakan memenuhi kriteria reliabilitas yang memadai. Berdasarkan prosedur PLS-SEM, metode *bootstrapping* digunakan untuk mensimulasikan setiap hipotesis hubungan. Pengujian signifikansi arah hubungan didasarkan pada t-statistik atau *p-value*. Jika; nilai t-statistik > 1.96, atau *p-value* < 0.05. Maka dihasilkan nilai pengujian sebagai berikut;

Tabel 6. *T-Statistic Test Results*

No	Hypothesis	Original sample	Sample mean	Standard deviation	T statistics	P values
1	<i>Experience</i> → <i>Perceived Usefulness</i>	0.084	0.085	0.059	1.412	0.158
2	<i>Compatibility</i> → <i>Perceived Usefulness</i>	0.334	0.334	0.071	4.696	0.000
3	<i>Complexity</i> → <i>Perceived Usefulness</i>	0.194	0.190	0.065	2.986	0.003
4	<i>Experience</i> → <i>Perceived Ease of Use</i>	0.199	0.195	0.064	3.128	0.002
5	<i>Compatibility</i> → <i>Perceived Ease of Use</i>	0.352	0.354	0.065	5.460	0.000
6	<i>Complexity</i> → <i>Perceived Ease of Use</i>	0.389	0.392	0.066	5.874	0.000
7	<i>Perceived Ease of Use</i> → <i>Perceived Usefulness</i>	0.316	0.319	0.079	4.024	0.000
8	<i>Perceived Usefulness</i> → <i>Attitude Toward Using</i>	0.628	0.629	0.061	10.234	0.000
9	<i>Perceived Ease of Use</i> → <i>Attitude Toward Using</i>	0.288	0.286	0.060	4.796	0.000

No	Hypothesis	Original sample	Sample mean	Standard deviation	T statistics	P values
10	Attitude Toward Using → Actual System Use	0.848	0.849	0.019	45.414	0.000

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2024



Gambar 2. T-Statistic Test Results with P Value
(Sumber: Data Diolah Peneliti, 2024)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan persepsi manfaat (*Perceived Usefulness*) secara signifikan memengaruhi sikap terhadap penggunaan (*attitude toward using*) dan penggunaan aktual (*actual system use*). Temuan ini konsisten dengan teori *technology acceptance model* (TAM) yang menyatakan bahwa kemudahan dan manfaat yang dirasakan adalah dua determinan utama dalam penerimaan teknologi (Davis, 1989). Kemudahan penggunaan tidak hanya meningkatkan kepuasan pengguna tetapi juga memperkuat sikap positif terhadap teknologi (Granić & Marangunić, 2019).

Semua hipotesis yang diajukan memiliki nilai $P < 0,05$ kecuali hipotesis ke-1 yakni *experience* memiliki pengaruh signifikan terhadap *perceived usefulness*, yang mendukung penerimaan model TAM dalam konteks sistem administrasi pajak daring. Selanjutnya, variabel kompatibilitas (*compatibility*) sistem menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan manfaat yang dirasakan (*perceived usefulness*), dengan nilai P masing-masing sangat rendah. Hal ini menunjukkan bahwa semakin kompatibel suatu sistem dengan kebutuhan dan harapan pengguna, semakin besar kemudahan dan manfaat yang dirasakan oleh pengguna. Temuan ini konsisten dengan penelitian yang menyatakan bahwa kompatibilitas merupakan faktor kunci dalam adopsi teknologi baru, termasuk dalam konteks layanan publik yang disediakan oleh pemerintah (Mauk, 2023; Prayogo & Sutisna, 2018).

Dalam konteks ini, pengguna yang merasa sistem pajak daring sesuai dengan kebutuhan mereka cenderung lebih menerima teknologi tersebut. Variabel kompleksitas (*complexity*) juga menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kemudahan penggunaan dan manfaat yang dirasakan, dengan nilai P masing-masing sangat rendah. Ini menunjukkan bahwa semakin kompleks suatu sistem, semakin sulit bagi pengguna untuk merasakan kemudahan dan manfaat dari sistem tersebut. Hal ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa kemudahan penggunaan merupakan faktor penting dalam menentukan penerimaan teknologi, terutama dalam sistem yang kompleks seperti aplikasi pajak daring (Ari, 2023).

Pengguna cenderung menghindari teknologi yang dirasa terlalu rumit atau sulit dipahami. Oleh karena itu, penyederhanaan fitur dan antarmuka pengguna menjadi langkah penting untuk meningkatkan adopsi teknologi. Pengalaman pengguna (*experience*) berpengaruh signifikan terhadap kemudahan penggunaan dengan nilai P sebesar 0.002, tetapi tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap manfaat yang dirasakan ($P = 0.158$). Ini menunjukkan bahwa pengalaman sebelumnya dengan teknologi dapat meningkatkan persepsi pengguna tentang kemudahan penggunaan, tetapi tidak selalu berpengaruh pada persepsi mereka tentang manfaat yang dirasakan. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang menunjukkan bahwa pengalaman dapat mempengaruhi sikap pengguna terhadap teknologi, termasuk dalam konteks aplikasi pajak daring (Arianty, 2023; Rumiwati & Oktyawati, 2020). Temuan ini menambahkan pengetahuan baru pada literatur TAM, di mana pengalaman sebelumnya dengan teknologi tidak selalu menjamin pengguna akan mengadopsi teknologi baru lebih bermanfaat.

Variabel kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) memiliki dampak yang berarti terhadap sikap terhadap penggunaan serta manfaat yang dirasakan, dengan nilai P yang sangat rendah pada masing-masing pengaruh. Temuan ini mengindikasikan bahwa kemudahan penggunaan merupakan faktor utama dalam membentuk sikap positif pengguna dan persepsi mereka terhadap kegunaan sistem. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyimpulkan bahwa kemudahan penggunaan dan manfaat yang dirasakan merupakan dua elemen sentral dalam model TAM yang berperan penting dalam memengaruhi niat pengguna untuk mengadopsi teknologi, khususnya dalam konteks e-government (Veeramootoo et al., 2018; Zardari et al., 2021).

Terakhir, hubungan antara sikap terhadap penggunaan (*attitude toward using*) dan penggunaan aktual sistem (*actual system use*) menunjukkan nilai P yang sangat rendah, hal ini menunjukkan bahwa *attitude toward using* terbukti sebagai mediator utama dalam meningkatkan penggunaan aktual sistem. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa sikap pengguna terhadap teknologi memiliki dampak signifikan terhadap niat mereka untuk menggunakan teknologi tersebut (Ari, 2023). Secara keseluruhan, hasil pengujian ini memperkuat validitas *technology acceptance model* (TAM) untuk digunakan dalam menganalisis penerimaan suatu teknologi, khususnya dalam konteks layanan publik digital. Hasil penelitian memberikan bukti empiris bahwa kompatibilitas, kompleksitas, dan persepsi pengguna merupakan variabel penting yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan adopsi sistem administrasi pajak daring.

Kesimpulan

Penelitian ini mengungkapkan temuan baru bahwa penerimaan sistem administrasi pajak daring di tangerang raya sangat dipengaruhi oleh faktor kompatibilitas dan kompleksitas sistem. Faktor kompatibilitas menunjukkan keterkaitan yang signifikan dengan persepsi kemudahan dan manfaat penggunaan, sedangkan kompleksitas sistem memiliki dampak negatif terhadap penerimaan teknologi oleh wajib pajak. Model yang diusulkan, berbasis pada *technology acceptance model* (TAM), memperluas pendekatan tradisional dengan mengintegrasikan variabel eksternal seperti dukungan pemerintah dan infrastruktur teknologi sebagai determinan utama dalam adopsi sistem pajak digital. Temuan ini memberikan kontribusi teoritis dengan memperkaya literatur tentang faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan teknologi dalam konteks layanan publik. Dari segi aplikasi, model ini dapat menjadi panduan strategis bagi otoritas pajak daerah dalam merancang kebijakan dan intervensi yang lebih efektif untuk meningkatkan adopsi sistem pajak daring. Penelitian ini merekomendasikan pengembangan lebih lanjut dari *prototype* sistem yang ramah pengguna untuk memfasilitasi penerimaan yang lebih luas.

Daftar Pustaka

- Al-Haddad, S., Sharabati, A. A., Khasawneh, M. H. A., Mazahreh, S. A., & Kawar, Y. T. (2023). Behavioral Acceptance of Electronic Government in Jordan. *International Journal of Electronic Government Research (IJEGR)*, 19(1), 1-26.
- Ari, D. P. S. (2023). Determinants of User Satisfaction With Local Tax Daring Applications With Modifications of the EGovsat Approach. 49-55.
- Arianty, F. (2023). Modernization of Tax Administration in DJP Daring Service in Terms of Efficiency Principle. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*, 772-782.
- Azzam, F. (2023). The Use of Blockchain Technology and OCR in E-Government for Document Management: Inbound Invoice Management as an Example. *Applied Sciences*, 13(14), 1-15.
- Baturay, M. H., Gökçearsan, Ş., & Ke, F. (2017). The Relationship Among Pre-Service Teachers' Computer Competence, Attitude Towards Computer-Assisted Education, And Intention Of Technology Acceptance. *International Journal of Technology Enhanced Learning*, 9(1), 1-13.
- Budiman, N. A., Nurkamid, M., & Sriyana, J., & Akhsyim. (2022). MSME Tax Compliance During the COVID-19 Pandemic. *International Conference on Education and Social Science Research (ICESRE), KnE Social Sciences*, 297-312.
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.
- Drljača, D., Starcevic, D., & Tomić, S. (2021). Four-Layered Structure of E-Government Systems. *Jita - Journal of Information Technology and Applications (Banja Luka) - Apeiron*, 21(1), 44-53.
- Granić, A., & Marangunić, N. (2019). Technology Acceptance Model in Educational Context: A Systematic Literature Review. *British Journal of Educational Technology*, 50(5), 2572-2593.
- Hai, H. T., Mac, Y. T. H., Tran, H. T. V., & Nguyen, T. T. L. (2022). The Impact of Attitude Towards an E-Tax System on Tax Compliance of Vietnamese Enterprises: Adoption of an E-Tax System as a Mediator. *Journal of Entrepreneurship Management and Innovation*, 18(1), 35-64.
- Kent, G., Traynor, A., Darmody, K., & O'Leary, T. (2019). Enhancing the Administration of an Early Intervention Educational Programme Through Technology; Exploring Usage, Acceptance and Attitudes. *Irish Journal of Technology Enhanced Learning*, 5(1), 1-13.
- Kiprono, E. (2023). Perceived Daring Tax Compliance Measures on Tax Compliance Among Daring Traders in Kenya. *American Journal of Economics and Business Innovation*, 2(3), 114-122.
- Mauk, F. P. (2023). Implementation of Daring System for Hotel and Restaurant Tax in Belu Regency. *ASSEHR*, 108-119.
- Mensah, I. K., Gomado, D. E., & Ukolov, V. F. (2022). The Moderating Impact of Perceived Leadership Commitment on the Adoption of E-Government Services. *International Journal of Electronic Government Research (IJEGR)*, 18(1), 1-22.
- Mulatsih, T. D. (2023). Effectiveness of Online Tax Services Via www. pajakonline. jakarta. go. id. *Data: Journal of Information Systems and Management*, 1(1), 29-39.
- Mushi, R. (2024). The Role of Collaboration on Acceptance of E-Government in Tanzania. *Jes: Journal Of Electrical Systems*, 20(4), 1020-1027.

- Nurkholis, N., & Anggraini, R. Y. (2020). Determinants of E-Government Implementation Based on Technology Acceptance Model. *JDM (Jurnal Dinamika Manajemen)*, 11(2), 184-197.
- Oyedokun, G., & Ayinde, O. (2023). Digitalization, Culture, and Taxpayers' Compliance in Nigeria. *Journal of Economics Finance and Management Studies*, 06(12), 5888- 5896.
- Prayogo, A. D., & Sutisna, M. (2018). Pengaruh Kualitas Website (Webqual 4.0) Terhadap Penggunaan Kembali. *Jurnal Riset Bisnis Dan Investasi*, 3(2), 39-50.
- Rumiyati, R., & Oktyawati, D. (2020). Developing Kopaja. Id As A Fun Online Learning In General Tax Conditions Topic. *Jurnal Pendidikan Vokasi*, 10(3), 282-289.
- Veeramootoo, N., Nunkoo, R., & Dwivedi, Y. K. (2018). What Determines Success of an E-Government Service? Validation of an Integrative Model of E-Filing Continuance Usage. *Government Information Quarterly*, 35(2), 161-174.
- Zardari, B. A., Hussain, Z., Arain, A. A., Rizvi, W. H., & Vighio, M. S. (2021). Development and Validation of User Experience-Based E-Learning Acceptance Model for Sustainable Higher Education. *Sustainability*, 13(11), 1-17.