



Entrepreneurship Bisnis Manajemen Akuntansi (E-BISMA)

Journal homepage: ejournal.widyamataaram.ac.id/index.php/lj-mae



Pengaruh penerimaan penggunaan e-samsat terhadap kepatuhan perpajakan di Kota Kupang dengan *technology acceptance model* (TAM)

¹Agape Esa Putra Benggu, dan ^{2*}Theresia Woro Damayanti

^{1,2}Universitas Kristen Satya Wacana, Jl. Diponegoro No.52-60, Kota Salatiga

*e-mail korespondensi: theresia.damayanti@uksw.edu

Article Info	Abstract
<p>Keywords: Perceived Usefulness, Perceived Convenience, Behavioral Intention, E-Samsat Acceptance, Tax Compliance</p>	<p><i>Technological developments are currently growing in various fields, one of which is in the field of government. The One-stop Administration Services Office (SAMSAT) is an adaptation of technology applied in the government sector to provide online services to PKB taxpayers. E-Samsat user still shows a low level which is influenced by perceived usefulness and perceived convenience. This study aims to examine the effect of acceptance of the use of E-Samsat on tax compliance in Kupang with the technology acceptance model (TAM). The research population used PKB taxpayers who are registered at the Samsat Office in Kupang. The sampling technique used purposive sampling and 215 respondents were obtained. The results showed that the variables perceived usefulness and perceived convenience has a positive effect on behavioral intention, behavioral intention has a positive effect on E-Samsat acceptance, and E-Samsat acceptance has a positive effect on tax compliance. The perception of usefulness and convenience will increase the taxpayer's intention to use E-Samsat which can then describe the acceptance and compliance of taxation in Kupang.</i></p>

Info Artikel	Abstrak
<p>Kata Kunci: Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan, Niat Perilaku, Penerimaan E-Samsat, Kepatuhan Perpajakan</p>	<p>Perkembangan teknologi saat ini telah berkembang dengan pesat di berbagai bidang, salah satunya dalam bidang pemerintahan. Sistem Administrasi Terpadu Satu Pintu (SAMSAT) merupakan adaptasi penggunaan teknologi yang diterapkan bidang pemerintahan untuk melakukan pelayanan online kepada wajib pajak PKB. Penggunaan E-Samsat ini masih menunjukkan tingkat yang rendah yang dipengaruhi oleh persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh penerimaan penggunaan E-Samsat terhadap kepatuhan perpajakan di Kota Kupang dengan <i>technology acceptance model</i> (TAM). Populasi penelitian menggunakan wajib pajak PKB yang terdaftar di Kantor Samsat Kota Kupang. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan teknik purposive sampling dengan sampel sebanyak 215 responden. Hasil penelitian menunjukkan variabel persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap niat perilaku menggunakan E-Samsat, variabel niat perilaku terhadap penggunaan berpengaruh positif terhadap penerimaan E-Samsat, dan penerimaan E-Samsat berpengaruh positif terhadap kepatuhan perpajakan. Persepsi kebermanfaatan dan kemudahan akan meningkatkan niat wajib pajak dalam menggunakan E-Samsat yang kemudian dapat menggambarkan penerimaan dan kepatuhan perpajakan masyarakat di Kota Kupang.</p>



1. PENDAHULUAN

Teknologi saat ini berkembang pesat dari tahun ke tahun, dan hampir semua kegiatan yang dilakukan manusia sudah menggunakan teknologi. Adanya teknologi dapat membantu manusia dalam memanfaatkan teknologi tersebut untuk melakukan aktifitas dalam kehidupan sehari-hari. Teknologi dapat memberikan kemudahan dan manfaat positif bagi manusia dalam hal berkomunikasi, menyebarkan dan mendapatkan informasi, serta melakukan kegiatan transaksi. Perkembangan teknologi membuat munculnya kegiatan-kegiatan yang dilakukan hanya dengan menggunakan teknologi di dalamnya berbagai bidang, salah satunya pemanfaatan teknologi informasi dalam bidang pemerintahan (Khotimah et al., 2019). Pemanfaatan teknologi informasi dalam pemerintahan telah banyak diterapkan, salah satunya adalah Sistem Administrasi Terpadu Satu Pintu (SAMSAT), dimana pelaksanaan Administrasi Terpadu Kendaraan Bermotor diatur dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 (Zulkarnain et al., 2022). SAMSAT bertujuan memberi pelayanan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor, pembayaran pajak atas kendaraan bermotor, dan sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas (Samsat Bengkulu, 2023). Melihat perkembangan teknologi, dalam hal ini SAMSAT menyediakan pelayanan secara online kepada wajib pajak dalam meningkatkan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan memanfaatkan teknologi informasi, yaitu E-Samsat (Zulkarnain et al., 2022).

E-Samsat merupakan teknologi yang dikembangkan dengan bertujuan untuk mempermudah wajib pajak kendaraan bermotor dalam melakukan pemenuhan kewajiban perpajakannya dimana saja dan kapan saja tanpa harus mengantri di kantor SAMSAT, serta pembayaran pajak dapat dilakukan melalui teller Bank, ATM Bank, Internet Banking dan M-Banking. E-Samsat bisa menjadi solusi bagi wajib pajak yang sibuk tetapi tetap patuh pajak (Nurhamidah et al., 2018). Menurut Jehola (2021) Badan Pendapatan dan Aset Daerah menyatakan bahwa realisasi dari pajak kendaraan bermotor atau PKB tahun 2021 masih rendah berada diangka 40,63% hingga 10 November 2021. Hal ini menunjukkan bahwa pendapatan daerah dari pajak kendaraan bermotor belum optimal dan menunjukkan kepatuhan perpajakan yang masih kurang. Melakukan terobosan dengan penggunaan E-Samsat NTT diharapkan dapat bermanfaat, memudahkan dan meningkatkan kepatuhan perpajakan wajib pajak. Namun penerimaan dan partisipasi khususnya wajib pajak di Kota Kupang dalam menggunakan E-Samsat sebagai sarana informasi dan pembayaran pajak kendaraan bermotor masih rendah. Terdapat penurunan jumlah wajib pajak yang menggunakan E-Samsat pada tahun 2020 hingga 2021. Berikut adalah perincian data pengguna layanan E-Samsat di Kota Kupang, Nusa Tenggara Timur yang terdaftar di Badan Pendapatan dan Aset Daerah.

Table 1. Data Pengguna E-Samsat Kota Kupang Provins NTT Tahun 2020 – 2021

Tahun	Asal UPT	Unit	PKB	Denda
2020	Kota Kupang	3.810	Rp 1.902.219.218	Rp 57.625.050
2021	Kota Kupang	1.410	Rp 1.237.462.535	Rp 29.299.841

Sumber: Badan Pendapatan dan Aset Daerah Provinsi NTT (2023)

Berdasarkan Tabel 1, wajib pajak yang menggunakan E-Samsat mengalami penurunan sebanyak 2.400 WP. Selama tahun 2020 sampai dengan 2021 terdapat 5.220 WP yang menggunakan E-Samsat, masing – masing 3.810 WP dan 1.410 WP dengan total pokok PKB Rp 3.139.681.753 yang melakukan pembayaran PKB melalui E-Samsat. Sesuai dengan fenomena dari data diatas menunjukkan bahwa penerimaan dan partisipasi wajib pajak Kota Kupang masih rendah akan penggunaan E-Samsat.

Keberhasilan penerapan suatu sistem teknologi informasi mempunyai kaitan erat dengan penerimaan pengguna atau *User Acceptance* (Tujni & Hutrianto, 2019). Penerimaan akan suatu sistem teknologi informasi berkaitan dengan Teori TAM (*Technology Acceptance Model*), dalam teori TAM ada dua faktor utama yaitu Persepsi Kebermanfaatan dan Persepsi Kemudahan yang mendorong *user* atau pengguna untuk menggunakan sistem teknologi informasi (Nurhamidah et al., 2018). Dua faktor utama yaitu persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan yang setelah itu akan mempengaruhi minat dalam menggunakan sistem teknologi informasi. Semakin besar persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan penggunaan sistem teknologi informasi akan meningkatkan minat dalam menggunakan sistem teknologi informasi (Pratama & Suputra, 2019) dan minat dalam menggunakan sistem teknologi informasi mempengaruhi penerimaan pengguna atas sistem teknologi informasi khususnya dalam bidang perpajakan (Rahmawati et al., 2022). Semakin tinggi penerimaan wajib pajak terhadap E- Samsat maka kepatuhan perpajakan juga akan meningkat dikarenakan wajib pajak diberikan fasilitas yang bermanfaat dan memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Penelitian mengenai persepsi kebermanfaatan dalam teori TAM yang dilakukan oleh Nurhamidah et al. (2018) mempunyai hasil bahwa persepsi kebermanfaatan memiliki pengaruh terhadap niat perilaku wajib pajak Kabupaten Subang terhadap penggunaan E-Samsat. Hasil yang senada ditemukan dalam penelitian yang dilakukan oleh Pratama & Suputra (2019) dan Wulandari et al. (2022) bahwa persepsi kebermanfaatan berpengaruh terhadap niat perilaku dalam penggunaan sistem teknologi informasi. Niat perilaku wajib pajak sebagai penggunaan sistem teknologi infirmasi akan meningkat jika wajib pajak merasakan dan mengetahui bahwa sistem teknologi infirmasi tersebut memberikan manfaat bagi wajib pajak untuk menunjang aktifitas mereka.

Faktor internal kedua yaitu persepsi kemudahan yang dirasakan oleh wajib pajak berpengaruh terhadap penerimaan akan suatu sistem teknologi informasi. Penelitian mengenai persepsi kemudahan yang dilakukan Firdaus et al. (2022) niat dan minat perilaku dalam penggunaan aplikasi Dana dipengaruhi oleh manfaat aplikasi serta tingkat kemudahan dalam penggunaan aplikasi tersebut. Semakin mudah penggunaan aplikasi Dana dalam bertransaksi maka minat perilaku dan niat untuk menggunakan dan penerimaan akan

aplikasi Dana semakin tinggi. Penelitian yang dilakukan [Pratama & Suputra \(2019\)](#) juga menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif pada minat menggunakan uang elektronik. Namun hasil berbeda yang ditemukan pada penelitian yang dilakukan oleh [Nurhamidah et al. \(2018\)](#) bahwa persepsi kemudahan tidak berpengaruh terhadap sikap penerimaan dan minat pengguna E-Samsat di Kabupaten Subang, hasil yang sama diungkapkan dalam [Wulandari et al. \(2022\)](#) bahwa persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) bukan faktor penentu utama dalam meningkatkan minat penggunaan pada mobile banking.

Niat perilaku terhadap penggunaan (*behavioral intention to use*) sistem teknologi informasi khususnya E-Samsat dilandaskan pada keinginan untuk menggunakan sistem dan fitur yang diberikan oleh sistem teknologi informasi sehingga beradaptasi dan menggunakan E-Samsat yang dimana memberi manfaat dan kemudahan dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh [Wulandari et al. \(2022\)](#) menyatakan bahwa niat perilaku terhadap penggunaan (*behavioral intention to use*) digunakan sebagai bentuk keinginan wajib pajak dengan memberikan respon positif terhadap sistem E-Samsat, sehingga meningkatkan penerimaan wajib pajak pada penggunaan E-Samsat. Penelitian yang dilakukan [Alvin & Kurniawati \(2019\)](#) mengungkapkan bahwa model asli TAM menggunakan niat perilaku (*behavioral intention*) menjadi salah satu konstruk utama dalam mengukur penerimaan sistem teknologi informasi bagi masyarakat sebagai pengguna dan penelitian oleh [Rahmawati et al. \(2022\)](#) juga menggunakan niat perilaku terhadap penggunaan (*behavioral intention to use*) sebagai salah satu konstruk untuk mengevaluasi penerimaan wajib pajak dan niat penggunaan mempunyai hubungan yang signifikan terhadap penggunaan E-Tax di Kota Palembang.

Penerimaan wajib pajak akan penggunaan E-Samsat juga dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Menurut penelitian yang telah dilakukan oleh [Wardani \(2020\)](#) bahwa program E-Samsat juga berdampak pada kepatuhan pajak kendaraan. Jika wajib pajak yang membayar pajak kendaraan bermotor diberikan kemudahan, kenyamanan dan keamanan melalui program E-Samsat, maka wajib pajak akan patuh membayar pajak kendaraan bermotor. Semakin baik program E-Samsat, semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Pasalnya, E-Samsat merupakan program peningkatan kualitas sistem pelayanan dan penyederhanaan sistem pelayanan dengan menggunakan perangkat elektronik (ATM), melalui *teller* bank, dan melalui fasilitas pembayaran *online* bank sehingga wajib pajak tidak perlu datang langsung ke kantor SAMSAT dan mengantri untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

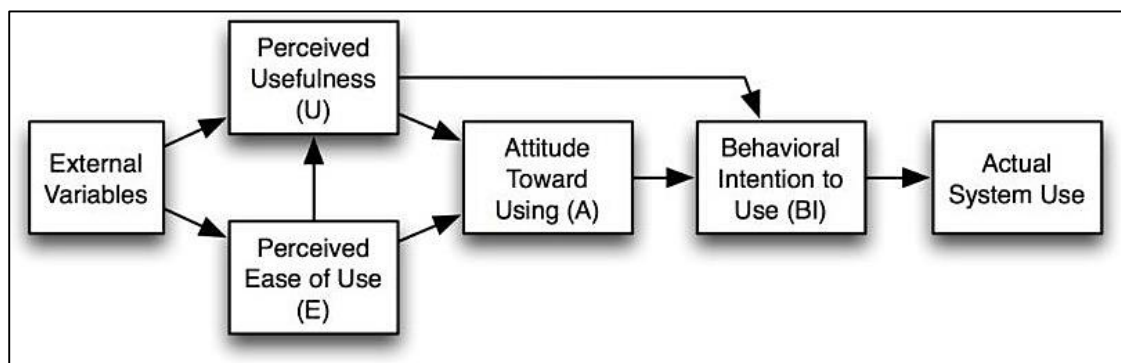
Mengacu pada penelitian terdahulu masih terdapat inkonsistensi terhadap setiap variabel yang dijelaskan di atas, sehingga penelitian menggunakan model TAM (*Technology Acceptance Model*) masih relevan untuk kembali diteliti. Berdasarkan acuan pada penelitian – penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh [Alvin & Kurniawati \(2019\)](#) menggunakan model TAM dengan *attitude towards using* sebagai variabel mediasi, sedangkan pada penelitian ini *attitude towards using* tersebut diganti dengan *behavioral intention to use* dan *acceptance of E-Samsat* sebagai variabel mediasi serta menambahkan kepatuhan perpajakan sebagai variabel dependen karena disesuaikan dengan fenomena yang telah dijelaskan di atas dan pada obyek penelitian yang berbeda. Sedangkan penelitian dari [Muhtiar & Tambun](#)

(2019) menyebutkan bahwa pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak, sedangkan penerapan *e-system* dan model penerimaan teknologi berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan pajak. Model penerimaan teknologi tidak mampu memoderasi pengaruh pengetahuan pajak dan penerapan sistem elektronik terhadap kepatuhan pajak. Penelitian ini berfokus untuk mengetahui penerimaan wajib pajak Kota Kupang akan penggunaan E-Samsat dan apakah penerimaan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan perpajakan. Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat serta menjadi bahan pengkajian bagi institusi terkait yaitu BPAD & SAMSAT NTT, peneliti selanjutnya serta memberikan kontribusi informasi bagi wajib pajak di Kota Kupang mengenai penggunaan E-Samsat.

2. KAJIAN TEORI DAN HIPOTESIS

Technology Acceptance Model (TAM)

Model penerimaan teknologi atau yang disebut *technology acceptance model (TAM)* merupakan sebuah model penerimaan akan teknologi oleh individu pengguna (*user*) yang diperkenalkan oleh Davis pada tahun 1986 dan merupakan suatu hasil dari adaptasi teori keperilakuan yakni *Theory of Reasoned Action (TRA)* yang diperkenalkan oleh Fishbein dan Azjen pada tahun 1975 (Davis, 1989). TAM adalah suatu sistem atau metode yang diterapkan untuk mengetahui penerimaan individu dalam menggunakan suatu sistem informasi teknologi secara lebih mendalam. Salah satu model yang digunakan untuk mengukur penerimaan individu terhadap sistem teknologi informasi adalah TAM (Tujni & Hutrianto, 2019), dibuktikan dengan penelitian oleh Prayoga & Abraham (2016) mengenai teknologi pada alat kesehatan (Berlianto, 2017) mengenai sistem *E-Learning* dalam bidang pendidikan, dan berbagai bidang lainnya. Berikut merupakan model asli TAM yang diperkenalkan oleh Davis (1989):



Gambar 1. *Technology Acceptance Model (TAM)*

Sumber: (Davis et al., 1989)

Meskipun telah ada evolusi model seperti TAM 2, TAM 3, UTAUT, dan UTAUT 2, Model TAM yang asli masih relevan dalam situasi di mana fokus utama adalah pada penerimaan dan penggunaan teknologi oleh individu pengguna. Jika penelitian Anda berkaitan dengan teknologi yang relatif sederhana dan penggunaannya tidak terlalu kompleks, TAM 1 mungkin masih sangat sesuai. Model TAM yang asli memiliki susunan yakni variabel dari luar (*external variables*), persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), sikap (*attitude*), niat perilaku (*behavior intention*), dan penggunaan sesungguhnya (*actual use*). TAM memiliki dua Konstruk utama, yaitu persepsi manfaat (*percieved usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*percieved ease of use*) sebagai fundamental penerimaan pengguna (*user*) dari sistem teknologi informasi (Davis, 1989). Persepsi manfaat dan persepsi kemudahan memiliki pengaruh pada niat berperilaku (*behavior intention*), niat dalam menggunakan sistem teknologi informasi muncul ketika sistem teknologi informasi tersebut dirasa bermanfaat dan mudah untuk digunakan (Pratama & Suputra, 2019).

Kepatuhan Perpajakan

Kepatuhan perpajakan adalah suatu keadaan dimana wajib pajak melakukan pemenuhan kewajiban perpajakan dan menggunakan hak perpajakannya. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Sari et al. (2022) menyatakan bahwa kepatuhan perpajakan ialah kesediaan dari wajib pajak untuk patuh memenuhi kewajiban perpajakannya secara sukarela. Kepatuhan perpajakan dapat diukur dari ketepatan waktu dalam melakukan pemenuhan kewajiban perpajakan, membayar pajak dengan nominal yang tepat benar, mengetahui sanksi yang dikenakan jika tidak melakukan pemenuhan kewajiban perpajakan

Persepsi Kebermanfaatan (*perceived usefulness*)

Persepsi kebermanfaatan disini memiliki makna sejauh mana pengguna (*user*) percaya bahwa dengan menggunakan sistem teknologi informasi tertentu dapat memberikan manfaat bagi pengguna dalam menunjang aktifitas pengguna (Davis, 1989). Menurut Pratama & Suputra (2019) bahwa manfaat yang dirasakan adalah suatu kepercayaan akan pengambilan keputusan, jika suatu individu merasa percaya terhadap suatu teknologi berguna maka ia akan menggunakannya, sebaliknya jika menurut individu tersebut bahwa teknologi itu kurang bermanfaat maka ia tidak akan menggunakannya. Persepsi kebermanfaatan dapat diukur dengan efektivitas dimana sistem teknologi informasi memberikan efektivitas dalam waktu dan tenaga, *accomplish faster* yang artinya sistem teknologi informasi dapat membantu pengguna menyelesaikan pekerjaannya dengan lebih cepat, bermanfaat dengan arti bahwa sistem teknologi informasi dapat membantu penggunan melakukan pekerjaannya, dan *advantageous* yang dimana sistem teknologi informasi tersebut dapat memberikan keuntungan bagi pengguna dalam melakukan pekerjaannya.

Persepsi Kemudahan Penggunaan (*percieved ease of use*)

Persepsi kemudahan mempunyai definisi yaitu sejauh mana pengguna (*user*) mempercayai dengan menggunakan suatu sistem teknologi informasi yang baru akan terbebas dari kesulitan dalam menggunakan atau pengguna tidak dipersulit dengan

mengeluarkan usaha yang minim dalam menggunakan sistem teknologi informasi tersebut (Davis, 1989). Menurut Rahmawati et al. (2022) persepsi kemudahan penggunaan diartikan sebagai suatu ukuran kepercayaan pengguna terhadap suatu sistem teknologi informasi bahwa sistem teknologi informasi tersebut mudah dimengerti dan mudah digunakan. Persepsi kemudahan dapat diukur dengan beberapa indikator yaitu sistem teknologi informasi mudah untuk dipelajari, sistem teknologi informasi mudah dipahami dan jelas, sistem teknologi informasi mudah digunakan, sistem teknologi informasi mudah digunakan untuk membantu pekerjaan pengguna, dan yang terakhir yakni sistem teknologi informasi mudah diakses dimana saja (Isrososiawan et al., 2019).

Niat perilaku terhadap penggunaan (*Behavioral Intention to Use*)

Behavioral intention to use didefinisikan dalam Davis (1989) bahwa niat pengguna (*user*) yang dilandaskan pada keinginan untuk menggunakan sistem dan fitur yang dimiliki pada suatu sistem teknologi informasi dan mengadopsi penggunaan sistem teknologi informasi dalam rentang waktu yang panjang. Niat perilaku terhadap penggunaan didefinisikan sebagai bentuk penerimaan oleh pengguna terhadap suatu sistem teknologi informasi dengan memberikan sikap positif terhadap sistem teknologi informasi tersebut (Wulandari et al., 2022). Niat perilaku terhadap penggunaan dapat diukur dengan *Positive attitude* yaitu perasaan yang memberikan respon positif dalam menentukan perilaku penggunaan terhadap sistem teknologi informasi, *Belief toward object* dimana kepercayaan dibentuk berdasarkan informasi yang telah didapatkan sehingga timbul persepsi terhadap suatu sistem teknologi informasi, *Motivation* ialah suatu dorongan yang timbul dalam diri seseorang secara sadar maupun tidak untuk menggunakan sebuah sistem teknologi informasi.

Penerimaan E-Samsat (*Acceptance of E-Samsat*)

Penerimaan sistem teknologi informasi didefinisikan sebagai kesediaan oleh pengguna untuk menggunakan sistem teknologi informasi untuk mendukung atau membantu pekerjaan pengguna sesuai dengan fungsi sistem teknologi informasi tersebut (Fatmawati, 2015). Sehingga untuk mengetahui bahwa sistem teknologi informasi yang ditawarkan yaitu E-Samsat diterima dengan baik oleh pengguna yakni wajib pajak itu sendiri maka indikator yang digunakan ialah pengalaman menggunakan sistem teknologi informasi yang sejenis seperti pembayaran PBB *online* serta pelaporan SPT menggunakan e-Filing dan fasilitas pembayaran pajak secara *online*, actual usage atau penggunaan secara aktual terhadap sistem teknologi tersebut yaitu E-Samsat dan pengalaman menggunakan E-Samsat secara intens (Apriliyanti, 2022).

Pengembangan Hipotesis

Persepsi Kebermanfaatan dan Niat Perilaku Terhadap Penggunaan

Persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*) memiliki konteks yaitu seberapa jauh pengguna (user) meyakini bahwa menggunakan sistem teknologi informasi dapat berguna dan menunjang pekerjaan atau aktifitas pengguna (Davis, 1989). Dalam konteks penelitian ini bahwa wajib pajak meyakini pembayaran pajak kendaraan menggunakan E-Samsat lebih bermanfaat dan mendapat keuntungan yang lebih dibandingkan dengan melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara langsung di Kantor SAMSAT, manfaat dan keuntungan yang dimaksud ialah dapat melakukan pembayaran dimana saja dan kapan saja serta dapat meningkatkan produktivitas, performa kerja sehingga membantu aktifitas wajib pajak (Wulandari et al., 2022). Jika wajib pajak merasa bahwa E-Samsat berguna untuk menunjang kegiatan pembayaran pajak kendaraan bermotor maka wajib pajak akan menggunakannya.

Beberapa penelitian yang dilakukan oleh Wulandari et al. (2022), Pratama & Suputra (2019), Rahmawati et al. (2022), dan Aditya & Wardhana (2016) memaparkan bahwa persepsi kebermanfaatan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap niat dan penggunaan sistem teknologi informasi. Berdasarkan penjelasan diatas dan hasil dari penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H₁: Persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif terhadap niat perilaku menggunakan E-Samsat

Persepsi Kemudahan dan Niat Perilaku Terhadap Penggunaan

Persepsi kemudahan (*percieved ease of use*) memiliki pengertian yaitu seberapa jauh seorang pengguna (user) dapat terbebas dari usaha dalam menggunakan sistem teknologi informasi (Davis, 1989). Dalam konteks penelitian ini meyakini bahwa dengan menggunakan E-Samsat wajib pajak tidak perlu menggunakan usaha yang besar atau terbebas dari kesulitan saat melakukan pemabayaran pajak kendaraan bermotor. Kemudahan yang dimaksud ialah wajib pajak mudah mempelajari penggunaan E-Samsat, mudah memahami E-Samsat, dan tidak mengalami kesulitan disaat mengoperasikan E-Samsat untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Beberapa penelitian yang dilakukan oleh Aditya & Wardhana (2016), Putri et al. (2021), dan Pratama & Suputra (2019) memaparkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap niat dan penggunaan sistem teknologi informasi. Berdasarkan penjelasan diatas dan penelitian yang telah dilaukan sebelumnya, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H₂: Persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap niat perilaku menggunakan E-Samsat

Niat Perilaku Terhadap Penggunaan dan Penerimaan E-Samsat

Niat perilaku terhadap penggunaan menurut Wulandari et al. (2022) didasarkan pada keinginan untuk mengetahui dan menggunakan fitur yang ada pada sistem teknologi informasi dan mengadopsi penggunaan sistem teknologi informasi untuk jangka waktuyang panjang, niat perilaku terhadap penggunaan merupakan bentuk penerimaan terhadap sistem teknologi informasi dengan memberikan respon positif sehingga meningkatkan minat untuk

menggunakan sistem teknologi informasi dalam jangka waktu yang panjang. Penelitian – penelitian terdahulu (Utami & Kurniawan, 2020; Nurhamidah et al., 2018; Rahmawati et al., 2022; Wulandari et al., 2022; Aditya & Wardhana, 2016) menggunakan variabel niat perilaku terhadap penggunaan untuk mengukur penerimaan sistem teknologi informasi dan memiliki hasil positif dan signifikan karena jika suatu sistem teknologi informasi dinilai berguna dan mudah untuk digunakan maka akan memunculkan niat untuk menggunakan sehingga muncul persepsi positif mengenai sistem teknologi informasi. Persepsi positif mengenai sistem teknologi informasi akan mengindikasikan perilaku penggunaan secara aktual dan mencerminkan penerimaan akan sistem teknologi informasi itu sendiri. Berdasarkan penjelasan diatas dan hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H₃: Niat perilaku terhadap penggunaan berpengaruh positif terhadap penerimaan E-Samsat

Penerimaan E-Samsat dan Kepatuhan Perpajakan

Penerimaan sistem teknologi informasi ialah suatu kesediaan pengguna (*user*) untuk menggunakan sistem teknologi informasi yang mendukung atau membantu pekerjaan pengguna sesuai dengan fungsi sistem teknologi informasi tersebut (Fatmawati, 2015). Wajib pajak jika ditawarkan fasilitas yang berguna, mudah, cepat, dan tepat untuk menunjang kegiatan wajib pajak untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor yaitu E-Samsat maka wajib pajak akan bersedia menggunakan dan meningkatkan kepatuhan perpajakan, selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Wardani & Rumiya (2017) mengenai penerapan *Samsat Drive Thru* dan *Samsat corner* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan perpajakan wajib pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan penjelasan diatas dan hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah :

H₄: Penerimaan E-Samsat berpengaruh positif terhadap kepatuhan perpajakan

3. METODE PENELITIAN

Populasi dan Penentuan Sampel Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan sumber data primer yang didapatkan dari kuesioner yang dibuat dan disebar menggunakan google form. Peneliti akan menerapkan teknik *sampling* yang digunakan yakni teknik *non-probability sampling* dengan jenis *purposive sampling*. Dengan teknik *purposive sampling*, dapat memilih responden yang memiliki pengetahuan dan pengalaman yang lebih relevan dengan topik penelitian. Hal ini dapat meningkatkan kualitas data yang terkumpul, karena responden lebih mungkin memberikan wawasan yang mendalam dan informasi yang lebih bermakna. Populasi dalam penelitian ini yakni seluruh masyarakat Kota Kupang di Provinsi Nusa Tenggara Timur yang terdaftar sebagai wajib pajak kendaraan bermotor (PKB) di Kantor Samsat Kota Kupang yang sudah pernah maupun yang belum pernah menggunakan E-Samsat untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB).

Cara Pengukuran Variabel

Pengukuran variabel dalam penelitian ini mengadopsi skala likert, yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan pandangan seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu peristiwa atau situasi sosial tertentu. Skala yang digunakan adalah skala Likert dengan pernyataan positif dan lima alternatif jawaban yaitu Sangat Setuju, Setuju, Netral, Tidak Setuju, dan Sangat Tidak Setuju (Prabowo, 2017).

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji *outer* model untuk mengukur validitas dan reliabilitas dari kuesioner sebagai instrumen penelitian, uji *inner* model, serta uji hipotesis. Metode yang digunakan untuk menganalisis penelitian ini yakni SEM dengan alat *Smart PLS versi 3.0*. Penelitian yang dilakukan oleh Ningsi (2018) penggunaan metode SEM dipilih karena metode SEM merupakan pendekatan terpadu antara dua analisis yakni analisis faktor dan analisis jalur (*path analysis*) dan metode SEM adalah teknik analisis yang memungkinkan serangkaian hubungan diuji secara bersamaan atau simultan sebuah rangkaian hubungan yang relatif sulit terukur. Hubungan yang dimaksud adalah hubungan yang dibentuk dari satu atau lebih variabel independen dengan satu atau lebih variabel dependen. Metode SEM juga dipilih karena penelitian ini menggunakan variabel laten yang terdiri dari 2 atau lebih indikator serta penggunaan metode SEM dalam penelitian ini juga berdasarkan struktur hubungan antara variabel dalam TAM yang kompleks.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kuesioner penelitian dibagikan kepada wajib pajak yang kendaraanya terdaftar di Kantor SAMSAT Kota Kupang dan penyebaran kuesioner dilakukan secara online dengan menggunakan *Google Form* dengan mengumpulkan total 215 responden berdasarkan *purposive sampling*. Berdasarkan hasil tanggapan responden didapat identitas responden yang memiliki karakteristik antara lain.

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin diperoleh sebanyak 53,4% laki-laki dan sebanyak 46,6% perempuan. Karakteristik responden berdasarkan usia yang memiliki hasil rentang usia 17 sampai dengan 20 tahun sebanyak 2,3%, usia dari 21 sampai dengan 25 tahun sebanyak 23,1%, usia dari 26 sampai dengan 30 tahun sebanyak 10,4% dan usia diatas 30 tahun sebanyak 64,3%. Karakteristik responden berdasarkan status pekerjaan yang berstatus sebagai Aparatus Sipil Negara (ASN) sebanyak 36,9%, berstatus sebagai pegawai swasta sebanyak 28,5%, berstatus sebagai wiraswasta sebanyak 11,4%, berstatus sebagai mahasiswa sebanyak 20,4%, dan sisa responden sebanyak 2,8% berstatus sebagai pensiunan dan IRT. Karakteristik responden berdasarkan domisili diperoleh sebanyak 71,5% berdomisili di Kota Kupang dan sebanyak 28,5% berdomisili di luar Kota Kupang.

Pengujian *Outer Model*

Uji Validitas konvergen

Uji validitas konvergen dilakukan dengan cara melihat nilai *outer loading* tiap-tiap indikator dan *average variance extracted* (AVE) masing-masing variabel. *Rule of thumbs* nilai *outer loading* adalah lebih besar dari 0,7 dan nilai AVE lebih besar dari 0,5 (Ghozali, 2020). Hasil pengujian validitas konvergen seluruh dapat dilihat pada tabel dan seluruh indikator dalam penelitian memiliki nilai *outer loading* di atas 0,7 dan nilai AVE yang dihasilkan lebih besar dari 0,5, sehingga seluruh indikator dalam variabel dinyatakan valid.

Table 2. Hasil Uji *Outer Loading* dan Nilai *average variance extracted* (AVE)

	P. Kebermanfaatan	P. Kemudahan	Niat Perilaku Terhadap Penggunaan	Penerimaan E-Samsat	Kepatuhan Perpajakan
X1.1	0,942				
X1.2	0,917				
X1.3	0,913				
X1.4	0,924				
X2.1		0.941			
X2.2		0.958			
X2.3		0.948			
X2.4		0.865			
Z1.1			0.966		
Z1.2			0.963		
Z1.3			0.943		
Z2.1				0.955	
Z2.2				0.952	
Z2.3				0.894	
Y1.1					0.859
Y1.2					0.923
Y1.3					0.930
				Average Variance Extracted (AVE)	
Kepatuhan Perpajakan				0.818	
Niat Perilaku Terhadap Penggunaan				0.916	
P. Kebermanfaatan				0.854	
P. Kemudahan				0.863	
Penerimaan E-Samsat				0.872	

Uji Validitas Diskriminan

Uji validitas diskriminan dilakukan dengan cara melihat *cross loading* masing-masing indikator. Nilai *cross loading* menunjukkan seberapa kuat indikator memiliki pengaruh pada masing-masing variabel. Suatu indikator dikatakan valid apabila nilai *cross loading* pada variabel konstruksya lebih besar dari pada nilai *cross loading* pada variabel lain (Sudiantini & Saputra, 2022). Dalam tabel tersebut dapat dilihat setiap nilai *cross loading* indikator yang berada pada kolom variabel yang diwakilinya bernilai lebih besar dibanding nilai *cross loading* indikator pada kolom variabel lain. Hasil ini mengarahkan pada kesimpulan bahwa masing-masing indikator telah valid dalam menjelaskan variabel yang diwakilinya.

Table 3. Hasil Uji Nilai *Cross Loading*

	P. Kebermanfaatan	P. Kemudahan	Niat Perilaku Terhadap Penggunaan	Penerimaan E- Samsat	Kepatuhan Perpajakan
X1.1	0,942	0,716	0,777	0,543	0,455
X1.2	0,917	0,669	0,708	0,458	0,403
X1.3	0,913	0,675	0,701	0,452	0,516
X1.4	0,924	0,713	0,744	0,504	0,535
X2.1	0,686	0,941	0,740	0,642	0,559
X2.2	0,694	0,958	0,747	0,622	0,556
X2.3	0,704	0,948	0,758	0,637	0,543
X2.4	0,705	0,865	0,737	0,595	0,483
Z1.1	0,553	0,550	0,966	0,729	0,474
Z1.2	0,451	0,532	0,963	0,686	0,514
Z1.3	0,391	0,479	0,943	0,746	0,519
Z2.1	0,759	0,770	0,745	0,955	0,388
Z2.2	0,795	0,787	0,770	0,952	0,382
Z2.3	0,725	0,748	0,575	0,894	0,402
Y1.1	0,512	0,628	0,554	0,381	0,859
Y1.2	0,574	0,659	0,465	0,392	0,923
Y1.3	0,385	0,593	0,399	0,355	0,930

Composite Reliability dan Cronbach's alpha

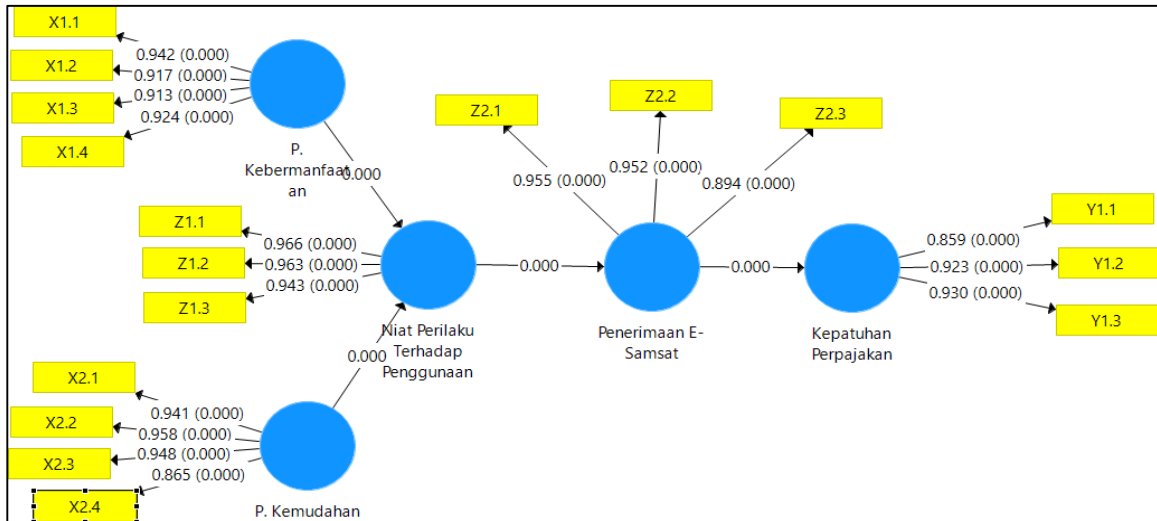
Uji reliabilitas dilakukan dengan melihat nilai *composite reliability* dan *cronbach's alpha*. *Rule of thumbs* yang digunakan adalah lebih besar dari 0,7 (Ghozali, 2020). Pada table tersebut, dapat dilihat nilai *composite reliability* dan *cronbach's alpha* masing- masing variabel lebih besar dari 0,7 sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel dan indikator yang digunakan telah memiliki reliabilitas yang baik.

Table 4. Nilai *Construct Reliability* dan *Cronbach's alpha*

<i>Variable</i>	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>
Kepatuhan Perpajakan	0,888	0,931
Niat Perilaku Terhadap Penggunaan	0,954	0,970
P. Kebermanfaatan	0,943	0,959
P. Kemudahan	0,946	0,962
Penerimaan E-Samsat	0,927	0,953

Pengujian Inner Model

Setelah memenuhi kriteria *outer model*, selanjutnya dilakukan pengujian model struktural (*inner model*). Inner model merupakan model struktural untuk memprediksi hubungan kausalitas atau hubungan sebab akibat antara variabel laten dan variabel yang tidak dapat diukur secara langsung. Berikut adalah gambar model *structural/Path Coeffisioen*:



Gambar 1. Model Struktural

Table 5 Nilai R Square

	R Square	R Square Adjusted
Kepatuhan Perpajakan	0,174	0,170
Niat Perilaku Terhadap Penggunaan	0,728	0,726
Penerimaan E-Samsat	0,566	0,564

Nilai *R square* merupakan nilai yang menggambarkan seberapa besar variabel eksogen (X) yang mempengaruhi variabel endogen (Y). Berdasarkan hasil uji Tabel 6 diatas, variabel Kepatuhan Perpajakan memiliki nilai R square 0,174 sehingga dapat dikatakan bahwa variabel Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan, Niat Perilaku Terhadap Penggunaan, dan Penerimaan E- Samsat memengaruhi variabel Kepatuhan Perpajakan sebesar 17,4% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel dan indikator lain yang tidak disebutkan dalam penelitian ini. Variabel Penerimaan E-Samsat memiliki nilai R square 0,566 yang berarti variabel Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan, dan Niat Perilaku Terhadap Penggunaan memengaruhi variabel Penerimaan E-Samsat sebesar 56,6% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel dan indikator lain yang tidak disebutkan dalam penelitian ini. Variabel Niat Perilaku Terhadap Penggunaan memiliki nilai R square 0,728 yang berarti variabel Persepsi Kebermanfaatan dan Persepsi Kemudahan memengaruhi variabel Niat Perilaku Terhadap Penggunaan sebesar 72,8% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel dan indikator lain yang tidak disebutkan dalam penelitian ini.

Pengujian Hipotesis

Menurut Sugiyono (2020) Uji hipotesis diperuntukan menguji keterkaitan antara variable dan dilihat dari nilai *t-statistic* serta *p-value*. Hipotesis diterima jika nilai *t-statistic* > 1,96 serta *p-value* < 0,05. Hasil uji hipotesis ini dapat dilihat melalui *Path Coeffisien* teknik *Boostrapping* pada program *Smart-PLS* versi 3.0.

Table 6. Uji Hipotesis

Hipotesis	Original Sample (O)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
H ₁ : P. Kebermanfaatan → Niat Perilaku Terhadap Penggunaan	0,437	0,069	6,332	0,000
H ₂ : P. Kemudahan → Niat Perilaku Terhadap Penggunaan	0,475	0,064	7,372	0,000
H ₃ : Niat Perilaku Terhadap Penggunaan → Penerimaan E-Samsat	0,753	0,041	18,569	0,000
H ₄ : Penerimaan E-Samsat → Kepatuhan Perpajakan	0,417	0,080	5,200	0,000

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pada Tabel 7 menunjukkan H₁ dengan nilai *Coeffision* sebesar (0.437) dengan t-statistik (6.332) dan P value (0.000) < 0.05, maka H₁ diterima. Artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel persepsi kebermanfaatan (X₁) dengan niat perilaku terhadap penggunaan (Z₁). Karena, dalam menumbuhkan niat perilaku terhadap penggunaan E-Samsat, wajib pajak cenderung akan mengutamakan keuntungan dan manfaat yang didapatkan ketika menggunakan layanan E-Samsat untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor daripada layanan pemabayaran pajak kendaraan bermotor lainnya. Maka layanan E-Samsat yang diberikan oleh Kantor SAMSAT Kota Kupang kepada wajib pajak kendaraan bermotor dirasa bermanfaat dan memberikan keuntungan sehingga menumbuhkan niat perilaku wajib pajak terhadap penggunaan E-Samsat. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu (Aditya & Wardhana, 2016; Pratama & Suputra, 2019; Wulandari et al., 2022; Rahmawati et al., 2022) yang menunjukkan bahwa persepsi kebermanfaatan berpengaruh secara positif dan signifikan pada niat perilaku terhadap penggunaan sistem teknologi informasi.

Hasil pengujian H₂ dengan nilai *Coeffision* sebesar (0.475) dengan t-statistik (7.372) dan P value (0.000) < 0.05, maka H₂ diterima. Artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel persepsi kemudahan (X₂) dengan niat perilaku terhadap penggunaan (Z₁). Karena, dalam menumbuhkan niat perilaku terhadap penggunaan E-Samsat, jika wajib pajak merasa percaya bahwa E-Samsat mudah untuk digunakan, maka niat wajib pajak dalam menggunakan E-Samsat akan meningkat. Wajib pajak juga merasa E-Samsat mudah dipelajari, mudah dipahami, mudah digunakan serta memudahkan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Aditya & Wardhana (2016), Pratama & Suputra (2019), dan Putri et al. (2021) yang menunjukkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh secara positif dan signifikan pada niat perilaku terhadap penggunaan sistem teknologi informasi.

Hasil pengujian H₃ dengan nilai *Coeffision* sebesar (0.753) dengan t-statistik (18.569) dan P value (0.000) < 0.05, maka H₃ diterima. Artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel niat perilaku terhadap penggunaan (Z₁) dengan penerimaan E-Samsat (Z₂).

Karena, niat perilaku terhadap penggunaan didasarkan pada keinginan untuk mengetahui dan menggunakan fitur yang ada pada sistem teknologi informasi dan mengadopsi penggunaan sistem teknologi informasi untuk jangka waktu yang panjang. Di dorong dengan kemudahan dan manfaat serta keuntungan yang ditawarkan oleh layanan E-Samsat dalam melakukan pemabayaran pajak kendaraan bermotor maka niat wajib pajak meningkat sehingga memberikan respon positif sehingga meningkatkan minat untuk menggunakan sistem teknologi informasi dalam jangka waktu yang panjang. Namun, dari hasil dari pengisian kuesioner terdapat 20,3% dari total 215 responden belum pernah menggunakan layanan E-Samsat dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor, walaupun sudah mengetahui informasi dan memiliki keinginan untuk menggunakan layanan E-Samsat.

Berbagai alasan wajib pajak seperti masih nyaman dengan cara konvensional yaitu dengan datang langsung ke kantor SAMSAT dan juga memilih tetap menggunakan cara konvensional datang ke kantor SAMSAT karena wajib pajak masih harus melakukan cap pada Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) sebagai verifikasi pemabayaran pajak walaupun sudah melakukan pembayaran pajak menggunakan E-Samsat. Hasil penelitian didukung oleh penelitian [Aditya & Wardhana \(2016\)](#), [Nurhamidah et al. \(2018\)](#), [Utami & Kurniawan \(2020\)](#), dan [Rahmawati et al. \(2022\)](#) yang menunjukkan bahwa variabel niat perilaku terhadap penggunaan untuk mengukur penerimaan sistem teknologi informasi dan memiliki hasil positif dan signifikan karena jika suatu sistem teknologi informasi dinilai berguna dan mudah untuk digunakan maka akan memunculkan niat untuk menggunakan sehingga muncul persepsi positif mengenai sistem teknologi informasi sehingga mengindikasikan perilaku penggunaan secara aktual dan mencerminkan penerimaan akan sistem teknologi informasi itu sendiri.

Hasil pengujian H_4 dengan nilai *Coeffisition* sebesar (0.417) dengan t-statistik (5.200) dan P value (0.000) < 0.05, maka H_4 diterima. Artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel penerimaan E-Samsat (Z_2) dengan kepatuhan perpajakan (Y). Karena, dengan wajib pajak jika ditawarkan layanan yang berguna, mudah, cepat, dan tepat untuk menunjang kegiatan wajib pajak untuk melakukan pemabayaran pajak kendaraan bermotor yaitu E-Samsat maka wajib pajak akan bersedia menggunakan dan meningkatkan kepatuhan perpajakan. Namun, dari hasil dari pengisian kuesioner terdapat 20,9% dari total 215 responden pernah terlambat dalam membayar pajak kendaraan dan merasa tidak yakin bahwa mereka tidak pernah terlambat dalam melakuka pembayaran pajak kendaraan. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian [Wardani & Rumiayatun \(2017\)](#) dan [Wardani \(2020\)](#) yang menunjukkan bahwa penerapan Samsat *Drive Thru*, Samsat *corner*, dan E-Samsat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan perpajakan wajib pajak kendaraan bermotor.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh penerimaan penggunaan E-Samsat terhadap kepatuhan perpajakan di Kota Kupang dengan *technology acceptance model* (TAM). Hasil dari penelitian ini menunjukkan persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif dengan niat perilaku terhadap penggunaan, persepsi kemudahan berpengaruh positif dengan niat perilaku terhadap penggunaan, niat perilaku terhadap penggunaan berpengaruh positif terhadap penerimaan E-Samsat, dan penerimaan E-Samsat berpengaruh positif terhadap kepatuhan perpajakan. Hasil tersebut menggambarkan penerimaan masyarakat (wajib pajak) di Kota Kupang terhadap penggunaan E-Samsat sebagai fasilitas yang membantu masyarakat (wajib pajak) dalam membayar pajak kendaraan bermotor, dimana persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan menggambarkan jika masyarakat (wajib pajak) merasa E-Samsat itu bermanfaat dan mudah digunakan maka akan meningkatkan niat masyarakat (wajib pajak) dalam menggunakan E-Samsat dan niat penggunaan E-Samsat yang meningkat menggambarkan penerimaan penggunaan E-Samsat oleh masyarakat (wajib pajak) dan juga penerimaan akan E-Samsat itu sendiri berpengaruh terhadap kepatuhan perpajakan masyarakat (wajib pajak) di Kota Kupang.

Keterbatasan dalam penelitian ini yaitu penelitian ini dalam mengumpulkan data yaitu menggunakan kuesioner dengan pertanyaan tertutup sehingga memungkinkan bahwa jawaban yang diberikan responden kurang mencerminkan keadaan yang sebenarnya dikarenakan kondisi dari masing-masing responden. Saran bagi SAMSAT Kota Kupang agar lebih meningkatkan sosialisasi terhadap masyarakat dengan memfokuskan kemudahan dan keuntungan yang didapatkan masyarakat dengan membayar menggunakan E-Samsat dan menyederhanakan proses setelah pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) menggunakan E-Samsat sehingga dapat diselesaikan secara online, agar tidak perlu lagi wajib pajak datang ke kantor SAMSAT untuk melakukan pengesahan STNK sehingga lebih efisien.

Saran bagi peneliti selanjutnya agar dapat menambahkan maupun mengganti variabel dari variabel yang telah digunakan dalam penelitian ini yang berpengaruh terhadap penerimaan E-Samsat serta kepatuhan Perpajakan misalnya, tingkat penguasaan teknologi dan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap teknologi. Peneliti selanjutnya juga dapat memperluas wilayah objek penelitian menjadi seProvinsi Nusa Tenggara Timur karena E-Samsat dapat digunakan dimana saja dan berlaku di kantor SAMSAT di seluruh daerah.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, R., & Wardhana, A. (2016). Pengaruh perceived usefulness dan perceived ease of use terhadap behavioral intention dengan pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) pada pengguna Instant Messaging LINE di Indonesia. *Jurnal Siasat Bisnis*. <https://doi.org/10.20885/jsb.vol20.iss1.art3>
- Alvin, A., & Kurniawati, K. (2019). Analisis Penerimaan Audit Software Bagi Auditor Eksternal Dengan Menggunakan Pendekatan Technology Acceptance Model (Tam). *Balance Vocation Accounting Journal*, 3(2). <https://doi.org/10.31000/bvaj.v3i2.2236>
- Apriliyanti, M. (2022). Penerimaan E-Learning Dengan Technology Acceptance Model Pada Uin Sunan Ampel Surabaya. *Jurnal Penelitian Multidisiplin Ilmu*, 1(3).

- Berlianto, M. P. (2017). Antecedents and Consequences of Satisfaction towards the Use of E-Learning by Students. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 20(2). <https://doi.org/10.24914/jeb.v20i2.1023>
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 13(3). <https://doi.org/10.2307/249008>
- Fatmawati, E. (2015). Technology Acceptance Model (TAM) untuk Menganalisis Sistem Informasi Perpustakaan. *Iqra': Jurnal Perpustakaan Dan Informasi*, 9(1).
- Firdaus, Z. Y., Krisbiantoro, D., & Afiana, F. N. (2022). ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENERIMAAN DAN PENGGUNAAN APLIKASI DOMPET DIGITAL MENGGUNAKAN TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM). *Journal of Information System Management (JOISM)*, 3(2). <https://doi.org/10.24076/joism.2022v3i2.619>
- Ghozali, I. (2020). *Model Persamaan Struktural Konsep dan Aplikasi dengan Program AMOS 24 (VII)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Isrososiawan, S., Hurriyati, R., & Dirgantari, P. D. (2019). User Mobile Payment Behavior Using Technology Acceptance Model (TAM): Study of "Dana" E-Wallet Users. *Jurnal Minds: Manajemen Ide Dan Inspirasi*, 6(2). <https://doi.org/10.24252/minds.v6i2.11274>
- Jehola, K. (2021). *Realisasi PKB Masih Rendah, Pemprov NTT Kebut Sisa Waktu Artikel ini telah tayang di Pos-Kupang.com dengan judul Realisasi PKB Masih Rendah, Pemprov NTT Kebut Sisa Waktu*. Kupang.Tribunnews.Com. <https://kupang.tribunnews.com/2021/11/16/realisasi-pkb-masih-rendah-pemprov-ntt-kebut-sisa-waktu>
- Khotimah, Husnul; Astuti, Eka Yuli; Apriani, D. (2019). PENDIDIKAN BERBASIS TEKNOLOGI (PERMASALAHAN DAN TANTANGAN). *Prosiding Seminar Nasional Pendidikan Program Pascasarjana Universitas Pgr Palembang*.
- Muhtiar, I., & Tambun, S. (2019). Pengaruh pengetahuan perpajakan dan penerapan e-system terhadap kepatuhan wajib pajak yang di moderasi oleh technology acceptance model. *Media Akuntansi Perpajakan*, 4(1).
- Ningsi, B. A. (2018). Analisis Kepuasan Pelanggan Atas Kualitas Produk dan Pelayanan Dengan Metode SEM-PLS. *Jurnal Statistika Dan Aplikasinya*, 2(2). <https://doi.org/10.21009/jsa.02202>
- Nurhamidah, N., Kurniawan, A., & Umiyati, I. (2018). ANALISIS PERILAKU PENGGUNA TEKNOLOGI ATAS PENERIMAAN LAYANAN E-SAMSAT MENGGUNAKAN MODEL TAM DAN TPB (Studi Kasus Pada SAMSAT Wilayah Kabupaten Subang). *ACCUALS*, 2(1). <https://doi.org/10.35310/accruals.v2i1.5>
- Prabowo, N. T. (2017). Analisis Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI) dengan Pendekatan Technology Acceptance Model. *Indonesian Treasury Review Jurnal Perbendaharaan Keuangan Negara Dan Kebijakan Publik*, 2(2). <https://doi.org/10.33105/itrev.v2i2.27>
- Pratama, A. B., & Suputra, I. D. G. D. (2019). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Tingkat Kepercayaan Pada Minat Menggunakan Uang Elektronik. *E-Jurnal Akuntansi*. <https://doi.org/10.24843/eja.2019.v27.i02.p04>
- Prayoga, T., & Abraham, J. (2016). Behavioral intention to use IoT health device: The role of perceived usefulness, facilitated appropriation, big five personality traits, and cultural value orientations. *International Journal of Electrical and Computer Engineering*, 6(4). <https://doi.org/10.11591/ijece.v6i4.10546>
- PUTRI, P. Y. A., Mada, I. G. N. C. W., & Putri, P. Y. A. (2021). TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) UNTUK MENGANALISIS PENGGUNAAN

- ONLINE BANKING DI PT BANK RAKYAT INDONESIA, TBK. CABANG GIANYAR. *Warmadewa Management and Business Journal (WMBJ)*, 3(1). <https://doi.org/10.22225/wmbj.3.1.2021.12-18>
- Rahmawati, A., Novita, D., & Pradesan, I. (2022). Analisis Penerimaan E-Tax Ditjen Pajak Kota Palembang Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM). *JATISI (Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi)*, 9(2). <https://doi.org/10.35957/jatisi.v9i2.2519>
- Samsat Bengkulu. (2023). *Tugas Pokok dan Fungsi*. <https://Samsat.Bengkuluprov.Go.Id/>
<https://samsat.bengkuluprov.go.id/utara/halaman/detail/tugas-pokok-dan-fungsi>
- Sari, E. P., Gunawan, Y., & Elvina. (2022). Pengaruh Kepercayaan Kepada Pemerintah, Kebijakan Insentif dan Manfaat Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi Dan Akuntansi)*, 6(3).
- Sudiantini, D. & Saputra F. (2022). Pengaruh Gaya Kepemimpinan: Kepuasan Kerja, Loyalitas Pegawai dan Komitmen di PT Lensa Potret Mandiri. *Formosa Journal of Sustainable Research*, 1(3). <https://doi.org/10.55927/fjsr.v1i3.873>
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung). Alfabeta, Cv.
- Tangke, N. (2004). ANALISA PENERIMAAN PENERAPAN TEKNIK AUDIT BERBANTUAN KOMPUTER (TABK) DENGAN MENGGUNAKAN TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) PADA BADAN PEMERIKSA KEUANGAN (BPK) RI. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 6(1).
- Tujni, B., & Hutrianto, H. (2019). EVALUASI SISTEM E-SAMSAT BERBASIS MOBILE UNTUK LAYANAN MASYARAKAT KOTA PALEMBANG DENGAN TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL. *Jurnal Ilmiah Matrik*, 20(2). <https://doi.org/10.33557/jurnalmatrik.v20i2.116>
- Utami, N. P. M. P., & Kurniawan, P. S. (2020). Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Dan Tingkat Sosialisasi E-Samsat Terhadap Penerimaan Masyarakat Menggunakan E-Samsat (Studi Empiris Masyarakat Kota Denpasar). *JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi)*, 11(3).
- Wardani, D. K. (2020). Pengaruh Program E-Samsat terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Kepuasan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Samsat Daerah Istimewa Yogyakarta). *Akmenika: Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 15(2). <https://doi.org/10.31316/akmenika.v15i2.999>
- Wardani, D. K., & Rumiayatun, R. (2017). PENGARUH PENGETAHUAN WAJIB PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI PAJAK KENDARAAN BERMOTOR, DAN SISTEM SAMSAT DRIVE THRU TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR. *Jurnal Akuntansi*, 5(1). <https://doi.org/10.24964/ja.v5i1.253>
- Wulandari, W., Japarianto, E., & Tandijaya, T. N. B. (2022). PENERAPAN TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) TERHADAP PERILAKU KONSUMEN MOBILE BANKING DI SURABAYA. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 16(2). <https://doi.org/10.9744/pemasaran.16.2.126-132>
- Zulkarnain, A. F., Wijaya, E. S., & Rifkah, T. (2022). Evaluation of Mobile-Based E-Samsat System Services in Banjarmasin City With Method Technology Acceptance Model and Importance Performance Analysis. *Jurnal Teknologi Informasi Universitas Lambung Mangkurat (JTIULM)*, 7(1), 57–62.